

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина»
Институт среднего профессионального образования**

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института СПО
Моргачева Н.В.



**Оценочные и методические материалы
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Фонд оценочных средств (ФОС) составлен на основании ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. ФОС содержит критерии оценивания для всех видов промежуточной, текущей и итоговой аттестации обучающихся, а также комплекты оценочных средств по всем учебным дисциплинам, профессиональным модулям, практикам.

Содержание:

- 1. Критерии оценивания*
- 2. Комплект оценочных материалов по дисциплинам общеобразовательного цикла*
- 3. Комплект оценочных материалов по дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла*
- 4. Комплект оценочных материалов по дисциплинам естественнонаучного цикла*
- 5. Комплект оценочных материалов по дисциплинам общепрофессионального цикла*
- 6. Комплект оценочных материалов по профессиональным модулям*
- 7. Комплект оценочных материалов для государственной итоговой аттестации*

1. Критерии оценивания промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет:

Уровень подготовки обучающегося на дифференцированном зачете определяется оценками: 5 «отлично», 4 «хорошо», 3 «удовлетворительно», 2 «неудовлетворительно».

«отлично»: студент дает правильные ответы на вопросы; обнаруживает понимание материала, что выражается в умении обосновать свой ответ; правильно отвечает на дополнительные вопросы; свободно владеет речью (демонстрирует связность и последовательность в изложении).

«хорошо»: студент дает ответ на вопросы, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

«Удовлетворительно»: студент дает ответ на вопросы, но:

- дает неточные формулировки понятий и терминов,
- затрудняется обосновать свой ответ,
- затрудняется обобщить или дифференцировать понятия и термины;
- затрудняется при ответе на дополнительные вопросы;
- излагает материал недостаточно связно и последовательно с частыми заминками и перерывами.

«Неудовлетворительно»: студент обнаруживает незнание или непонимание содержания вопроса.

Экзамен:

Уровень качества ответа студента на экзамене определяется с использованием следующей системы оценок:

«отлично»: полные и точные ответы на все вопросы экзаменационного билета; свободное владение основными терминами и понятиями курса; последовательное и логичное изложение материала курса; законченные выводы и обобщения по теме вопросов; исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя при сдаче экзамена.

«хорошо»: полные и точные ответы на все вопросы экзаменационного билета; знание основных терминов и понятий курса; последовательное изложение материала курса; умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; достаточно полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя при сдаче экзамена.

«удовлетворительно»: полные и точные ответы на отдельные вопросы экзаменационного билета; удовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; удовлетворительное знание и владение методами и средствами решения задач; недостаточно четкое изложение материала курса; умение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

«неудовлетворительно»: неполный или неточный ответ на вопросы экзаменационного билета или отказ от ответа.

Курсовая работа:

Оценка защиты курсовой работы является комплексной. При этом учитываются следующие факторы:

- Соответствие выполненной работы поставленным целям и задачам.
- Актуальность выбранной темы.
- Логичность построения выступления.
- Аргументация всех основных положений.
- Свободное владение материалом.
- Самостоятельность выводов.
- Прогнозирование путей решения поставленных проблем в целом и выстраивание перспектив дальнейшей работы над темой.
- Культура выступления (речевая культура, коммуникативная компетентность, владение аудиторией).
- Культура письменного оформления курсовой работы.

Все это суммируется в итоговую оценку:

«отлично»: студент демонстрирует уверенное владение проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, обстоятельно, исчерпывающе отвечает на все дополнительные вопросы, и при оформлении работы в соответствии с требованиями.

«хорошо»: студент демонстрирует высокий уровень владения проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, но при ответах на дополнительные вопросы испытывает затруднения. Та же оценка может быть выставлена и когда комиссия отмечает незначительные пробелы в профессиональной подготовке студента или обнаруживает в тексте работы небольшие нарушения.

«удовлетворительно»: студент хотя и демонстрирует достаточно (или относительно) хорошее владение проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, но при ответах допускает ошибочные утверждения, либо в тексте обнаруживаются нарушения при оформлении научного аппарата работы, стилистические и иные погрешности.

«неудовлетворительно»: обнаруживается несамостоятельность выполнения курсовой работы, некомпетентность в исследуемой студентом проблеме, при плохой защите курсовой работы, небрежном и неаккуратном ее оформлении.

Экзамен (квалификационный):

Может состоять из одного или нескольких аттестационных испытаний следующих видов:

- защита курсового проекта; оценка производится посредством сопоставления продукта проекта с эталоном и оценки продемонстрированных на защите знаний. Выбор курсового проекта в качестве формы экзамена (квалификационного) желателен в том случае, когда его выполнение связано с целевым заказом работодателей, опирается на опыт работы на практике, отражает уровень освоения закрепленных за модулем компетенций. Если при таком варианте проведения экзамена возникает необходимость дополнительной проверки сформированности отдельных компетенций, нужно предусмотреть соответствующие задания.
- выполнение комплексного практического задания (изготовление продукции (детали), выполнение работы (проведение урока/уроков, продажа то-

варов, и др.). При выполнении комплексного практического задания оценка производится путем сопоставления усвоенных алгоритмов деятельности с заданным эталоном деятельности.

- защита портфолио; оценка производится путем сопоставления установленных требований с набором документов, содержащихся в портфолио.
- защита производственной практики; оценка производится путем разбора данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

Задания для экзамена (квалификационного) могут быть 3 типов:

- задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности в целом;
- задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля;
- задания, проверяющие отдельные компетенции внутри профессионального модуля.

Экзамены принимаются, как правило, экзаменационной комиссией, с привлечением представителей работодателя. Экзаменационная комиссия организуется по каждому профессиональному модулю или единая для группы родственных профессиональных модулей. Экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований к обучающимся. Председателем комиссии для проведения экзамена (квалификационного) является представитель работодателя. Экзаменационная комиссия формируется из числа педагогических работников.

Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного) входят в состав комплекта контрольно-оценочных средств для промежуточной аттестации по профессиональному модулю.

Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного) имеют следующую структуру:

- паспорт,
- задание для экзаменующихся,
- пакет экзаменатора.

Уровень сформированности профессиональных компетенций каждого обучающегося на квалификационном экзамене оценивается по следующей шкале:

«неудовлетворительно»: не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные умения, входящие в компетенцию или не проявляет ни одно из умений, входящих в компетенцию

«удовлетворительно»: выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке

«хорошо»: самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь

«отлично»: все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно

Уровень подготовки обучающихся оценивается решением о готовности к выполнению деятельности:

вид деятельности «освоен»: готовность к выполнению соответствующего вида деятельности и обеспечивающих его профессиональных компетенций, а также развитие общих компетенций, предусмотренных для ОПОП в целом.
«не освоен»: в любом другом случае.

Практика:

1. Учебная практика:

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

2. Производственная практика (по профилю специальности):

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- характеристику на обучающегося с места прохождения практики;
- дневник практики;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:

«отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют.

Выпускная квалификационная работа:

| критерии | показатели | | | |
|----------|------------------------|---------------------|----------|-----------|
| | Оценки « 2 - 5» | | | |
| | «неудовлетворительно » | «удовлетворительно» | «хорошо» | «отлично» |

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Актуальность | Актуальность исследования специально автором не обосновывается. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием) | Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе | Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы). | Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе. |
| Логика работы | Содержание и тема работы плохо согласуются между собой. | Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого. | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы |
| Сроки | Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки) | Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки). | Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня) | Работа сдана с соблюдением всех сроков |
| Самостоятельность в работе | Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты | Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников. | После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. | После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР |
| Оформление работы | Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок. | Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям | Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок. | Соблюдены все правила оформления работы. |

| | | | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Литература | Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников | Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг. | Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг | Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг |
| Защита работы | Автор совсем не ориентируется в терминологии работы. | Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко. | Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.). | Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.). |
| Оценка работы | Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена. | Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно. | Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения. | Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне. |

2. Критерии оценивания освоения умений и усвоения знаний (текущая аттестация)

Собеседование:

«отлично»: студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, студент усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, студент проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

«хорошо»: студент демонстрирует полные знания учебно-программного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе;

«удовлетворительно»: студент демонстрирует знание учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

«неудовлетворительно»: студенту имеет пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Тест:

Тестовые задания оцениваются исходя из следующих критериев:

- менее 50% набранных баллов = **«неудовлетворительно»**
- за 50-70% набранных баллов = **«удовлетворительно»**;
- за 71-85% набранных баллов = **«хорошо»**;
- за 86-100% набранных баллов = **«отлично»**.

Ролевая игра, деловая игра:

«отлично»: студент был активен и активизировал одноклассников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

«хорошо»: студент был активен и активизировал одноклассников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

«удовлетворительно»: студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

«неудовлетворительно»: студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделала анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

Реферат, доклад:

«отлично»: работа удовлетворяет следующим требованиям:

- Содержание строго соответствует заявленной теме.

- Чётко соблюдена структура: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
- Проведен достаточно широкий литературный обзор по теме (более 15 литературных источников).
- Список источников информации оформлен в соответствии со стандартом.
- Соблюдены требования к оформлению: формат А-4, сброшюрованы слева, шрифт Times кегль 14, 1,5 интервала, поля: слева – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см.
- Сдана в срок.

«хорошо»: работа удовлетворяет следующим требованиям:

- Содержание соответствует заявленной теме.
- Соблюдена структура: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
- Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников).
- Список источников информации оформлен в соответствии со стандартом.
- Соблюдены требования к оформлению.
- Сдана в срок.

«удовлетворительно»: работа удовлетворяет следующим требованиям:

- Содержание соответствует заявленной теме.
- Наблюдаются нарушения структуры.
- Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников).
- Список источников информации оформлен с нарушениями требований стандарта.
- Не соблюдены требования к оформлению.
- Сдана не в срок.

«неудовлетворительно»: работа удовлетворяет следующим требованиям:

- Содержание не соответствует заявленной теме.
- Нарушена структура.
- Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников).
- Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований стандарта или отсутствует вообще.
- Не соблюдены требования к оформлению.
- Сдана не в срок.

Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

Сообщение:

«отлично»: студент демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамот-

ный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо»: студент демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

«удовлетворительно»: студент демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

«неудовлетворительно»: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Контрольная работа:

«отлично»: студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

«хорошо»: студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.

«удовлетворительно»: студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает текст произведения, допускает искажение фактов.

«неудовлетворительно»: студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

Индивидуальный проект:

Оценивание отражает все основные стадии проектной деятельности и осуществляется с использованием следующих критериев:

- ясность цели и ожидаемых результатов деятельности (оценивается по отчету);
- адекватность средств достижения цели (оценивается по конечному продукту и по отчету);
- процесс, навыки самоорганизации (оценивается по отчету);
- качество произведенного продукта (оценивается по продукту или по его описанию в отчете);

- презентация (уровень организации и проведения презентации: устного сообщения, письменного отчёта, обеспечения объектами наглядности);
- оценка (социальное и прикладное значение полученных результатов);
- владение рефлексией;
- дополнительные специфические критерии, в зависимости от типа проекта, например, качество анализа информации для исследовательских проектов, оригинальность - для художественных).

В каждом конкретном случае набор критериев может варьировать в соответствии с конкретными целями проекта и определяется педагогом, инициировавшим индивидуальный проект.

Практические (лабораторные) работы:

«отлично»: выполнены все задания практической (лабораторной) работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«хорошо»: выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«удовлетворительно»: выполнены все задания практической (лабораторной) работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«неудовлетворительно/не зачтено»: студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Расчетно-графическая работа:

«отлично»: выполнены поставленные цели работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«хорошо»: выполнены все задания работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«удовлетворительно»: выполнены все задания расчетно-графической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«неудовлетворительно/не зачтено»: студент не выполнил или выполнил неправильно задания расчетно-графической работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

2. Комплект оценочных материалов по дисциплинам гуманитарного и социально-гуманитарного учебного цикла

Учебная дисциплина: ОГСЭ.01 Основы философии

Разработчик: Крикунов А.Е., д. пед. н., доцент,
профессор кафедры философии
и социальных наук

Содержание

| | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине. |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине. |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль). |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.01 Основы философии

Результаты обучения по учебной дисциплине Формируемые компетенции Оценочные средства по дисциплине

Знать:

основные категории и понятия философии;
роль философии в жизни человека и общества;
основы философского учения о бытии;
сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира;
об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

Уметь:

ориентироваться в наиболее ОК 1–11, ПК 2.4, ПК 3.4, ПК 3.7, ПК 4.3 Темы рефератов, комплект заданий для тестирования, задания для контрольной работы, вопросы для дифференцированного зачета

общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста.

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.01 Основы философии

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие мировоззрения. Исторические типы мировоззрения.
2. Сущность философского мировоззрения.
3. Философия и наука.
4. Основные функции философии.
5. Классическая греческая философия.
6. Эллинистически-римская философия.
7. Теоцентризм философии Средних веков.
8. Патристика. Схоластика. Фома Аквинский.
9. Антропоцентризм философии Возрождения. 10. Социально-политические учения Возрождения. 11. Философия и движение Реформации. 12. Научная революция XVI–XVII вв.
13. Проблема метода познания в философии Нового времени.
14. Философия Просвещения.

15. И. Кант – основоположник немецкой классической философии.
16. Абсолютный идеализм Г.В.Ф. Гегеля. 17. Антропологический материализм Л. Фейербаха. 18. Материалистическое понимание истории К. Маркса. 19. Формирование иррационалистической философии. 20. Философия жизни. Позитивизм. Прагматизм.
21. Особенности русской философии. Споры о судьбах России в 1-ой половине XIX в.
22. Философия всеединства В.С. Соловьева. Философия свободы Н.А. Бердяева.
23. Понятие современности. Дилемма сциентизма и антисциентизма. 24. Философия науки: неопозитивизм. Философия науки: постпозитивизм. 25. Структурализм. Герменевтика. Постмодернизм.
26. Антропологический поворот в философии XX века.
27. Феноменология. Экзистенциализм. Психопсихология. Философская антропология.
28. От классического к постклассическому образу социальной реальности. Понятие интесубъективности. Отказ от «логики проекта». Критика «историцизма» К. Поппером.
29. Типология общественной организации. Концепция «постиндустриального общества». Теория модернизации. Ценности либерализма.
30. Проблемы и перспективы современной цивилизации.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ.01 Основы философии

Комплект заданий для тестирования

Тест № 1. Раздел 1

1. Онтология представляет собой учение о ...
 - а) бытии;
 - б) познании; в) человеке; г) морали.
2. В понимании Гераклита, то, что присуще всем и всему, то, что всем и через все управляет – это ...
 - а) беспредельное; б) философия;
 - в) логос; г) Бог.
3. Парменид впервые говорит о ...
 - а) хаосе;
 - б) первоначале; в) сущем;
 - г) бытии.
4. Для Парменида «мыслить и быть - ...
 - а) две разные вещи;
 - б) одновременно невозможно»; в) два пути;
 - г) одно и то же».
5. Логические парадоксы Зенона принято называть ...
 - а) антиномиями; б) апориями;
 - в) доказательствами; г) абстракциями.
6. Согласно философии Сократа, порок имеет своей причиной ...
 - а) невежество; б) дурную волю; в) знание;
 - г) стремление к совершенству.
7. Платон является родоначальником европейского...
 - а) материализма; б) позитивизма; в) эмпиризма; г) идеализма.
8. Вещи, согласно Платону, существуют только в силу того, что они...
 - а) воспринимаются чувствами; б) причастны идеям;
 - в) способны умереть;
 - г) находятся вне времени.
9. Согласно Аристотелю основной ошибкой Платона являлось(ась) ...
 - а) разделение мира вещей и мира идей; б) отрицание идеи Бога;
 - в) тоталитарная модель государственного устройства; г) излишнее внимание к мифологии.
10. По Аристотелю каждая вещь представляет собой соединение ...
 - а) бытия и небытия; б) материи и формы; в) правды и лжи;

- г) тела и души.
11. Киники призывали жить как...
- а) вороны; б) лисица; в) собака; г) крыса.
12. «Проживи незаметно» - говорили ...
- а) стоики; б) скептики;
- в) эпикурейцы; г) киники.
13. Основателем стоицизма считается ...
- а) Зенон Китийский; б) Прокл Диадох;
- в) Бозций Дакийский; г) Сократ Схоластик.
14. Говоря о теоцентризме средневековой философии, имеют в виду, что в центре ее внимания был(а) ...
- а) цель жизни; б) Бог;
- в) мироздание;
- г) добро.
15. В споре между сторонниками реализма и номинализма идет речь о(об) ...
- а) субстанциях; б) акциденциях;
- в) универсалиях; г) первоначалах.
16. Философию Фомы Аквинского называют ...
- а) холизмом; б) папизмом; в) космизмом; г) томизмом.
17. Фома Аквинский сформулировал ... доказательств бытия Бога.
- а) три;
- б) четыре; в) пять; г) шесть.
18. Специфической чертой философии Возрождения является ...
- а) логоцентризм; б) пантеизм;
- в) феноменология; г) экзистенциализм.
19. По мнению сторонников рационализма, знание имеет своим основанием ...
- а) опыт; б) разум;
- в) материю;
- г) философию.
20. Согласно Декарту, субстанция - это...
- а) основной закон логики;
- б) вещь, которая не нуждается ни в каком основании, кроме самой себя; в) непосредственное созерцание вещи.
21. В философии Декарта появляется деление действительности на ...
- а) явления и феномены; б) вещь и идею;
- в) субъект и объект; г) бытие и сознание.
22. Коперниковский переворот в философии состоит в том, что ...
- а) формы, структурирующие опыт, проистекают не из вещей, а из нас самих;
- б) формы, структурирующие опыт, проистекают не из нас самих, а из вещей;
- в) формы, структурирующие опыт, принадлежат сознанию Бога;
- г) формы, структурирующие опыт, оказываются противоположны познанию.
23. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом» - это ...
- а) апостериорное суждение;
- б) категорический императив;
- в) категорический постулат;
- г) апостериорный постулат.
24. Базовые априорные формы – это ...
- а) время, пространство, причинность; б) вещь, феномен, человек;
- в) логика, математика, физика; г) красота, форма, интуиция.
25. Трансцендентное, по И. Канту, противоположно ...
- а) априорному;
- б) апостериорному;
- в) категорическому;

- г) имманентному.
26. В диалектическую триаду Г.В.Ф. Гегеля не входит:
- а) тезис;
 - б) антитезис;
 - в) постулат;
 - г) синтез.
27. Перенос на предмет качеств сознания Гегель называет ...
- а) отчуждением; б) снятием;
 - в) синтезом; г) эмпатией.
28. Основной проблемой философии Л. Фейербаха является ...
- а) биология; б) логика; в) религия;
 - г) искусство.
29. Ядром теологии, по Л. Фейербаху, является ...
- а) гносеология; б) онтология;
 - в) антропология; г) лингвистика.
30. Среди «трех стадий», выделенных О. Контом отсутствует ...
- а) метафизическая; б) ассоциативная; в) позитивная; г) теологическая.
31. Ведущую роль в определении духовной и религиозной жизни Маркс отводит ...
- а) становлению Абсолютного Духа; б) познанию;
 - в) экономике; г) политике.
32. Культурные феномены Маркс называет ...
- а) базисом; б) императивом; в) надстройкой; г) постулатом.
33. Согласно одной из наиболее известных метафор Ф. Ницше, «Бог –...».
- а) ожил; б) умер;
 - в) существует; г) спит.
34. Героем одной из главных книг Ф. Ницше является ...
- а) Давид; б) Заратустра; в) Мухаммед; г) Цезарь.
35. Славянофилы настаивали....
- а) на особом пути развития России;
 - б) на выдающейся роли Петра I в сохранении национальной культуры;
 - в) на построении совершенного бесклассового общества;
 - г) на необходимости следовать европейскому пути развития.
36. «Вне Бога нет никаких сущностей, поскольку они бы ограничивали его, что невозможно». Это учение о ...
- а) гилозоизме; б) всеединстве; в) общем деле; г) позитивизме.

Тест № 2. Раздел 2

1. А. Шопенгауэр был представителем...

- а) философии жизни; б) экзистенциализма; в) марксизма;
- г) постмодернизма.

2. «Мировую волю» необходимо...

- а) всячески поддерживать;
- б) трансцендировать; в) обесценить;
- г) уничтожить.

3. Одна из наиболее известных книг С. Керкегора называется...

- а) «Или – или»;
- б) «Да – нет»;
- в) «За – против»;
- г) «Нет – нет».

4. Термин «экзистенциализм» происходит от латинского слова, означающе-

- а) рассмотрение; б) изменение;
- в) сущность;
- г) существование.

5. Центром философии С. Кьеркегора выступает ...
а) Я;
б) Ты;
в) Он;
г) Она.
6. Основную процедуру феноменологического познания называют феноменологической ...
а) рефлексией; б) редукцией; в) деструкцией;
г) деконструкцией.
7. Интенциональность это ...
а) способность человека к мышлению; б) проблематизация жизни человеком;
в) направленность сознания на предметы; г) стремление к ничто.
8. Феномен для Э. Гуссерля представляет собой ...
а) вещь;
б) факт сознания; в) идею;
г) логическое правило.
9. Теория З. Фрейда называется ...
а) феноменологией; б) психоанализом;
в) психодиагностикой;
г) логическим психологизмом.
10. В структуре психики З. Фрейд не выделяет ...
а) Оно;
б) Они;
в) Сверх-Я; г) Я.
11. Процесс воплощения бессознательных страстей З. Фрейд называет ...
а) интериоризацией; б) деверсификацией; в) сублимацией; г) творчеством.
12. Все, что существует в силу бытия М. Хайдеггер называет ...
а) ничто; б) присутствием; в) техникой; г) сущим
13. Для обозначения человеческого бытия М. Хайдеггер использует термин ...
а) наличие; б) двойственность; в) личность; г) присутствие.
14. Философия Ж.-П. Сартра является ...
а) экзистенциальной; б) феноменологической; в) религиозной; г) философией жизни.
15. Наиболее существенное направление в неомарксизме связывают с ...
а) франкфуртской школой; б) берлинской школой;
в) марсельской школой; г) ливерпульской школой.
16. Сознательный отказ от самостоятельности в принятии решений Э. Фромм назвал ...
а) правом на ошибку; б) бегством от свободы; в) движением к вере; г) пороком капитализма.
17. Критический рационализм К. Поппера также называют ...
а) фаллибилизмом; б) фидеизмом; в) фальсификационизмом; г) фатализмом.
18. Для структурализма характерна...
а) опора на иррациональность; б) антисубъектная направленность; в) феноменологическая редукция.
19. К числу представителей постмодернистской философии не относится...
а) Ж. Деррида; б) Ж. Делёз; в) Ж. Бодрийяр; г) Ж. Сименон.
Постмодернисты предлагают относиться к культуре в целом как к ...
а) тексту; б) разуму; в) ничто; г) материальной природе.

Примерные темы рефератов

1. Апории элеатов, их современное значение.
2. Диалектика Гераклита.
3. Платоновская концепция идеального государства.
4. Стоический идеал мудреца.
5. Неоплатонизм.
6. Проблема соотношения веры и разума в философии средневековья.
7. Метод индукции в философии Ф. Бэкона.

8. Этика долга И. Канта.
9. Критика К. Марксом капитализма. 10. Учение Ф. Ницше о сверхчеловеке. 11. Критика Ф. Ницше религии. 12. Оправдание добра в русской философии. 13. Проблема развития в философии. 14. Спор о законах диалектики.
15. Концепции общественного договора Дж. Локка и Ж.-Ж. Руссо.
16. Марксистская концепция общества и человека
17. З. Фрейд о природе человека. 18. Общество перед вызовом постмодернизма.
19. Критерии научного знания.
20. Методология научно-исследовательских программ И. Лакатоса.
21. Философия М. Фуко.
22. Деконструктивизм Ж. Деррида.

Примерные задания для контрольной работы

Вариант 1

1. Центральной темой античной философии традиционно считается онтология. Кратко охарактеризуйте основные онтологические теории Платона и Аристотеля. Что в них общего и чем они отличаются?
2. Что такое категорический императив И. Канта? Придумайте ситуацию, в которой можно выбрать правильный вариант поведения пользуясь императивом И. Канта. Опишите, как это сделать.

Вариант 2

1. В эллинистической философии было несколько ключевых направлений: кинизм, эпикуреизм, стоицизм, скептицизм. Предположите, как бы выглядела деятельность учителя, если бы он был представителем одного из этих философских учений (выберите любое направление).
2. У О. Конта есть так называемый «закон трех стадий». Придумайте проблему или ситуацию, которая может волновать человека (например, проблему здоровья, отношения с родителями и т.д.), и объясните, как бы она решалась на каждой из стадий.

ОГСЭ.02 История

Разработчик:

Ряполов Владимир Васильевич, преподаватель СПО
кафедры истории и историко-культурного наследия

Содержание

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине СГЦ.01 История России

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать: основные факты, процессы и явления, характеризующие целостность истории России;</p> <ul style="list-style-type: none">• периодизацию отечественной истории;• современные версии и трактовки важнейших проблем истории России;• историческую обусловленность современных общественных процессов;• особенности исторического пути России, ее роль в мировом сообществе; <p>Уметь: проводить поиск исторической информации в источниках разного типа;</p> <ul style="list-style-type: none">• критически анализировать источник исторической информации (характеризовать авторство источника, время, обстоятельства и цели его создания);• анализировать историческую информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, аудиовизуальный ряд);• различать в исторической информации факты и мнения, исторические описания и исторические объяснения;• устанавливать причинно-следственные связи между явлениями, пространственные | ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 09 | <p>Вопросы для экзамена (собеседования)</p> <p>Комплект заданий для тестирования</p> <p>Темы контрольных работ</p> <p>Темы рефератов</p> <p>Темы презентаций</p> <p>Темы индивидуальных проектов</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>и временные рамки изучаемых исторических процессов и явлений;</p> <ul style="list-style-type: none"> • участвовать в дискуссиях по историческим проблемам, формулировать собственную позицию по обсуждаемым вопросам, используя для аргументации исторические сведения; • представлять результаты изучения исторического материала в формах конспекта, реферата, рецензии; <p>использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определения собственной позиции по отношению к явлениям современной жизни, исходя из их исторической обусловленности; • использования навыков исторического анализа при критическом восприятии получаемой извне социальной информации; • соотнесения своих действий и поступков окружающих с исторически возникшими формами социального поведения; • осознания себя как представителя исторически сложившегося гражданского, этнокультурного, конфессионального сообщества, гражданина России. | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.02 История

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена. Экзамен проводится в виде *собеседования по вопросам*.

Вопросы к экзамену:

1. Экономическое и социально-политическое развитие России в начале XX в.
2. Русско-японская война 1904-1905 гг.
3. Причины и основные этапы революции 1905-1907 гг.
4. Причины, основные этапы, последствия Первой мировой войны.
5. Расцвет русской культуры – «Серебряный век».

6. Февральская революция 1917 г. Октябрьская революция и политика большевиков в первые годы. Гражданская война и интервенция.
7. Социально-экономический и политический кризис в начале 1920-х гг. Переход к НЭПу.
8. Образование СССР. Внутриполитическая борьба и установление режима личной власти И.В. Сталина. Социально-экономическое и общественно-политическое развитие СССР в 1920-30-е гг.
9. Внешняя политика СССР в 1920-30-е гг. Международные отношения накануне Второй мировой войны.
10. Великая Отечественная война 1941-1945 гг.
11. Внешняя политика СССР и международные отношения в послевоенном мире. «Холодная война».
12. Борьба за власть после смерти И.В. Сталина. Начало десталинизации общества. Противоречивое реформаторство Н.С. Хрущева. Новые реальности внешней политики. «Оттепель» в духовно-культурной сфере.
13. Экономическая реформа 1965 г. Нарастание кризисных явлений в экономической, политической и социально-духовной сферах. Внешняя политика второй половины 1960-х – начала 1980-х гг.
14. Правление Ю.В. Андропова 1982-1984 гг. Правление К.У. Черненко 1984-1985 гг.
15. Перестройка 1985-1991 гг. Попытки экономических преобразований. Реформа политической системы и борьба общественно-политических сил. Внешняя политика. Культурные процессы в период перестройки.
16. Августовский путч 1991 г. Экономическая и социальная политика Правительства РФ 1992-1993 гг. Расстрел Белого дома и принятие Конституции 1993 г.
17. Экономическая и социальная политика Правительства РФ 1994-1999 гг.
18. Основные направления внешней политики РФ в 1992-1999 гг.
19. Основные направления внутренней политики РФ в 2000-2020 гг.
20. Основные направления внешней политики РФ в 2000-2020 гг.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ.02 История

1. Вопросы для собеседования

1. Что такое парламентаризм?
2. Каковы достижения первой русской революции?
3. Сравните специфику революционных событий в феврале и октябре 1917 г.
4. В чём состоят особенности гражданской войны в России?
5. Каковы достижения российской культуры в начале XX века?
6. Охарактеризуйте внешнюю политику СССР в 1922-1939 гг.
7. Поясните сущность понятий «индустриализация» и «коллективизация».
8. Каковы причины, ход и итоги Второй мировой войны?
9. Каковы итоги политического развития СССР в 1945-1953 гг.?
10. Охарактеризуйте экономическую реформу 1965 г. в СССР.
11. Каковы достижения советской культуры в XX веке?
12. Что называют «холодной войной» в истории XX века?

Комплект заданий для тестирования

Тест № 1. «Вторая мировая и Великая Отечественная война».

I вариант

1. Высшим государственным органом во время Великой Отечественной войны был:

- а) СНК в) ВЦИК
- б) ЦК ВКП (б) г) ГКО

2. Укажите название реки, у которого произошло сражение Красной Армии и японской в 1939 году

- а) Халхин-Гол в) Уссури
- б) Пёрл – Харбор г) Хасан

3. Кого называют маршалом Победы?

- а) А. И. Еременко в) И.С. Конева
- б) Г.К. Жукова г) А.М. Василевского

4. Что было одной из причин неудач Красной Армии в борьбе против Германии и ее союзников в первые месяцы Великой Отечественной войны?

- а) уничтожение в результате репрессий в предвоенные годы высшего командного состава армии
- б) одновременное участие советских войск в вооруженном конфликте с Японией
- в) эвакуация военных заводов за Урал
- г) децентрализация экономики

5. Где состоялось самое крупное танковое сражение во время Великой Отечественной войны?

- а) под Ярославлем в) близ деревни Прохоровка
- б) под Смоленском г) близ города Малоярославец

6. Какое событие произошло 1 сентября 1939г?

- а) Начало советско-финляндской войны в) Начало II мировой войны
- б) Начало битвы за Москву г) русско-японская война

7. Какое событие произошло в сентябре 1945г?

- а) Окончание II мировой войны в) Полная ликвидация Блокады Ленинграда
- б) Потсдамская конференция г) Тегеранская конференция

8. Какое событие произошло 22 июня 1941г.?

- а) Нападение Германии на СССР в) Начало II мировой войны
- б) Начало битвы за Москву г) Битва под Москвой

II вариант

1. Где 5-6 декабря 1941 года началось контрнаступление Красной Армии?

- а) под Киевом в) под Москвой
- б) под Сталинградом г) под Ленинградом

2. Укажите название реки, у которого произошло сражение Красной Армии и японской в 1939 году

- а) Халхин-Гол в) Уссури
- б) Пёрл-Харбор г) Хасан

3. Кого называю маршалом Победы?

- а) А. И. Еременко в) И.С. Конева
- б) Г.К. Жукова г) А.М. Василевского

4. Когда состоялась Тегеранская конференция лидеров трех держав?

- а) в декабре 1941 г. в) в январе 1944 г.
- б) в декабре 1943 г. г) в мае 1945 г.

5. Какое событие произошло 1 сентября 1939г?

- а) Начало советско-финской войны в) Начало II мировой войны
- б) Начало битвы за Москву г) русско-японская война

6. Какое событие произошло в сентябре 1945г?

- а) Окончание II мировой войны в) Полная ликвидация Блокады Ленинграда
- б) Потсдамская конференция г) Тегеранская конференция

7. Что было причиной победы советского народа в Великой Отечественной войне?

- а) Слабость немецкой военной машины
- б) Создание Антикоминтерновского пакта
- в) Подъем патриотических чувств советских людей
- г) эвакуация военных заводов за Урал

8. Какое событие произошло 22 июня 1941г.?

- а) Нападение Германии на СССР в) Начало II мировой войны
- б) Начало битвы за Москву г) Битва под Москвой

Тест № 2. «Оттепель в СССР».

I вариант

1. Что относится к мероприятиям Хрущева в социальной сфере?

- а) Лишение колхозников свободы передвижения в) Введение платы за обучение в вузах
- б) Широкомасштабное жилищное строительство г) ввод войск в Польшу

2. Какое событие произошло 1963 г.?

- а) на околоземную орбиту было выведено 1-ое живое существо
- б) СССР впервые произвел закупку зерна за границей
- в) в СССР был спущен на воду 1-ый атомный ледокол «Ленин»
- г) приезд президента США в СССР

3. Советы народного хозяйства существовали в СССР ...

- а) в 1945-1953 годах в) в 1965-1975 годах
- б) в 1957-1965 годах г) в 1975-1982 годах

4. Укажите событие, относящиеся к периоду «хрущевской оттепели»

- 1) XX съезд КПСС
- 2) первый полет человека в космос
- 3) отмена продовольственных карточек
- 4) публикация произведения А. Солженицына «Один день Ивана Денисовича»
- 5) экономическая реформа А. Косыгина
- 6) ввод войск в Польшу

а) 1, 3, 5, 6 в) 2, 4, 5, 6

б) 1, 3, 5, 6 г) 1, 2, 3, 4

5. Какие из ниже перечисленных деятелей культуры были поэтами-шестидесятниками?

- 1) Е. Евтушенко 3) Б. Васильев 5) А. Вознесенский
- 2) К. Симонов 4) А. Сурков 6) Б. Ахмадулина

а) 1,5,6 в) 2,4,6

б) 1,3,5 г) 3,5,6

6. Укажите лозунг, принадлежащий эпохе Н.С. Хрущева

- а) «Лучше меньше, да лучше!» в) «Социализм с человеческим лицом!»
- б) «Экономика должна быть экономной!» г) «Догнать и перегнать Америку!»

7. Экономические реформы в СССР во второй половине 1960-х гг. связаны с именем...

- а) А.Н. Косыгина в) Г.М. Маленкова
- б) Ю.В. Андропова г) Л.П. Берия

II вариант

1. Советы народного хозяйства существовали в СССР ...

- а) в 1945-1953 годах в) в 1965-1975 годах
- б) в 1957-1965 годах г) в 1975-1982 годах

2. Какое событие произошло в апреле 1961г?

- а) Карибский кризис в) Первый полет человека в космос
- б) XX съезд КПСС г) ввод войск в Чехословакию

3. Какие из ниже перечисленных деятелей культуры были поэтами-шестидесятниками?

- 1) Е. Евтушенко 3) Б. Васильев 5) А. Вознесенский
- 2) К. Симонов 4) А. Сурков 6) Б. Ахмадулина

а) 1,5,6 в) 2,4,6

б) 1,3,5 г) 3,5,6

4. Что включает в себя понятие «гласность»?

- а) Критику деформаций социализма в экономике, политике и духовной сфере
- б) Возрождение культа личности Сталина
- в) Борьба с неграмотностью
- г) Усиление национального самосознания

5. Экономические реформы в СССР во второй половине 1960-х гг. связаны с именем...

- а) А.Н. Косыгина в) Г.М. Маленкова
- б) Ю.В. Андропова г) Л.П. Берия

6. Что относится к мероприятиям Хрущева в социальной сфере?

- а) Лишение колхозников свободы передвижения в) Введение платы за обучение в вузах
- б) Широкомасштабное жилищное строительство г) ввод войск в Польшу

7. Укажите событие, относящиеся к периоду «хрущевской оттепели»

- 1) XX съезд КПСС
- 2) первый полет человека в космос

- 3) отмена продовольственных карточек
- 4) публикация произведения А. Солженицына «Один день Ивана Денисовича»
- 5) экономическая реформа А. Косыгина
- 6) ввод войск в Польшу
- а) 1, 3, 5, 6 в) 2, 4, 5, 6
- б) 1, 3, 5, 6 г) 1, 2, 3, 4

Тест № 3. «СССР в 70-х – начале 80-х гг. XX века».

1. Когда был осуществлен советско-американский полет в космос по программе «Союз» - «Аполлон»?

- а) в 1971 г.
- б) в 1973 г.
- в) в 1975 г.
- г) в 1977 г.

2. После отстранения Н.С. Хрущева от власти правительство СССР возглавил:

- а) Н.В. Подгорный;
- б) А.Н. Косыгин;
- в) Л.И. Брежнев;
- г) А.Н. Шелепин.

3. Что было одной из причин роста показателей промышленного развития СССР во второй половине 1960-х гг.?

- а) образование совнархозов;
- б) отказ от планового развития промышленности;
- в) проведение экономической реформы А.Н. Косыгина;
- г) распространение стахановского почина в промышленности.

4. Что стало одним из последствий подписания с участием СССР Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе в 1975 г.?

- а) улучшение климата международных отношений;
- б) соблюдение прав человека в СССР;
- в) оказание СССР помощи Северной Корее в борьбе с американской агрессией; г) отказ от производства и испытаний нового вооружения.

5. Прочтите отрывок из исторического документа и определите год, когда произошли события, описанные в документе:

Из воспоминаний члена Политбюро ЦК КПСС К.Т. Мазурова:

«Последнюю неделю перед вводом войск члены Политбюро почти не спали, не уезжали домой: по сообщениям, в Чехословакии ожидался контрреволюционный переворот. Прибалтийский и Белорусский военный округа были приведены в состояние готовности номер один. В ночь с 20 на 21 августа снова собрались на заседание. Брежнев сказал: «Будем вводить войска...»

- а) 1965 г.
- б) 1968 г.
- в) 1972 г.
- г) 1975 г.

6. Социальное развитие СССР в середине 70-х-середине 80-х гг. характеризовали:

- а) рост удельного веса людей со средним и высшим образованием;
- б) более высокий уровень потребления продуктов питания, чем в странах Запада;
- в) опережение прироста производства товаров по сравнению с ростом денежных доходов населения;
- г) забастовки рабочих против уравнилельных тенденций в оплате труда.

7. Как называют представителей общественного движения, о которых говорится в тексте?

«Наиболее известные формы протеста... в адрес политического руководства СССР, судебных и карательных инстанций – заявления, обращения, открытые письма. Когда в Уголовный кодекс РСФСР (сентябрь 1966 г.) была внесена одиозная статья 190-1, предусматривающая кару за распространение слухов и разного рода информации, порочащих советский государственный и общественный строй, академик Сахаров и его единомышленники обратились к депутатам Верховного Совета СССР с протестом».

- а) либералы;

- б) диссиденты;
- в) академисты;
- г) протестанты.

8. Расставьте события в хронологическом порядке:

- а) Избрание Ю.В. Андропова генеральным секретарем ЦК КПСС;
- б) Судебный процесс над А. Синявским и Ю. Даниэлем;
- в) Подписание договора между СССР и США ОСВ-1;
- г) Ввод советских войск в Афганистан.

9. Что из перечисленного характеризует духовное развитие СССР, сложившееся в 1970-е начале 1980-х гг. Выберите три ответа и запишите цифры, под которыми они указаны.

- а) Особое влияние на изменение духовного климата оказала правозащитная деятельность;
- б) В ходу были кухонные разговоры, в которых обсуждались проблемы страны;
- в) Ускорение процесса реабилитации сталинских репрессий;
- г) Появились формы оппозиционности как «тамиздат» и «самиздат»;
- д) Репрессии, расстрелы по отношению к представителям диссидентского движения;
- е) Развитие клубов, проведение дискуссий по вопросам дальнейшего развития СССР.

10. Назовите фильм кинорежиссера А. Тарковского:

- а) «Андрей Рублев»;
- б) «Калина Красная»;
- в) «А зори здесь тихие...»;
- г) «Двадцать дней без войны»;
- д) «Семнадцать мгновений весны».

11. Ниже приведен список терминов. Все они, за исключением одного, относятся к событиям (явлениям) периода СССР 1964-1985 гг.

- а) Конституция «развитого социализма»;
- б) разрядка международной напряженности;
- в) конфронтация международных отношений ;
- г) третьейюньюнский переворот;
- д) «нефтедоллары»;
- е) колхозное крестьянство.

Найдите и запишите порядковый номер термина, относящегося к другому историческому периоду.

12. Напишите пропущенное слово.

В 1970 г. был создан Комитет защиты прав человека, в который вошел академик _____, известный ученый-физик, один из создателей водородной бомбы.

13. В исторической науке существуют дискуссионные проблемы, по которым высказываются различные, часто противоречивые точки зрения. Ниже приведена одна из спорных точек зрения, существующих в исторической науке.

«Период, когда руководителем СССР был Л.И. Брежнев, стал одним из самых спокойных, стабильных этапов развития СССР. Был отмечен отсутствием экономических, социальных, политических потрясений».

Используя исторические знания, приведите два аргумента, которыми можно подтвердить данную точку зрения, и два аргумента, которыми можно опровергнуть её. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты.

14. Прочтите отрывок из документа и определите его название:

«В СССР построено развитое социалистическое общество. На этом этапе, когда социализм развивается на своей собственной основе, все полнее раскрываются созидательные силы нового строя... Коммунистическая партия является ядром политической системы».

- а) Новая программа КПСС;
- б) Конституция СССР 1977 г.;
- в) Всеобщий договор о разоружении;
- г) Договор ОСВ – 1.

15. Какое из названных положений характеризует конституцию СССР 1977 г.?

- а) в СССР построено развитое социалистическое общество;
- б) введено положение о гражданах лишенных гражданских прав;

- в) в СССР осуществлен переход от социализма к капитализму;
- г) в СССР введена многопартийность.

**Тест № 4. «Международная политика Советского Союза
в 70-начале 80-х гг. – период разрядки международной напряженности»**

1. Наиболее важной внешнеполитической акцией СССР в конце 1980-х гг. является:

- а) вывод советских войск из Афганистана;
- б) урегулирование Карибского кризиса;
- в) подписание Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе;
- г) нормализация отношений с Югославией.

2. Во второй половине 80-х гг. во внешней политике СССР утвердилась доктрина:

- а) мирного сосуществования стран с различным общественно-политическим строем;
- б) разрядки международной напряженности;
- в) ядерного сдерживания;
- г) приоритета общечеловеческих ценностей.

3. Стремление к отделению, обособлению, желание создать самостоятельное государство или автономию национальными меньшинствами в многонациональных государствах называется:

- а) шовинизм;
- б) национализм;
- в) сепаратизм;
- г) коллаборационизм.

4. В 1988 г. начались военные действия из-за Нагорного Карабаха между двумя советскими республиками:

- а) Латвией и Литвой;
- б) Молдавией и Украиной;
- в) Арменией и Азербайджаном;
- г) Казахстаном и Узбекистаном.

5. После августовских событий 1991 г. (ГКЧП):

- а) состоялись выборы первого президента СССР;
- б) была прекращена деятельность КПСС;
- в) произошел межнациональный конфликт в Фергане;
- г) начал работу новый российский парламент – Федеральное Собрание.

6. Что из перечисленного можно определить как причину перестройки?

- а) обострение отношений с США в начале 80-х гг.;
- б) успехи социальной политики в СССР;
- в) гонка вооружений подрывала экономику СССР.

7. Найдите правильное высказывание:

- а) политические реформы в СССР привели к росту авторитета КПСС;
- б) в результате политических реформ КПСС потеряла монополию власти;
- в) итогом политических реформ в СССР стало увеличение числа членов КПСС.

8. М.С. Горбачев был избран Президентом СССР:

- а) всенародным голосованием ;
- б) съездом народных депутатов;
- в) Пленумом ЦК КПСС;
- г) Государственной Думой.

9. Понятие «новое политическое мышление», появившееся в период перестройки, означает:

- а) использование военной силы в решении спорных вопросов;
- б) свёртывание торговых отношений со странами Запада;
- в) восстановление «железного занавеса» ;
- г) нормализация отношений Восток-Запад через разоружение.

10. Какое из названных понятий относится к политической жизни в СССР в период перестройки?

- а) «антипартийная группа»;
- б) идеологический диктат;
- в) многопартийность;

г) общество развитого социализма.

11. Законы СССР «О кооперации» и «Об аренде и арендных отношениях в СССР были приняты во время правления:

- а) Л.И. Брежнева;
- б) Ю.В. Андропова;
- в) М.С. Горбачёва;
- г) Б.Н. Ельцина.

12. Основная причина перехода СССР к политике перестройки

- а) резкое обострение международной обстановки;
- б) необходимость интенсивного освоения Сибири и Дальнего Востока;
- в) затяжной экономический и политический кризис в стране;
- г) массовые выступления населения.

13. Установите соответствие между фамилиями руководителей СССР и периодами их пребывания у власти:

ФАМИЛИИ:

- А) Н.С. Хрущев;
- Б) М.С. Горбачев;
- В) Л.И. Брежнев.

ПЕРИОДЫ:

- 1) 1982-1984гг.
- 2) 1964-1982гг.
- 3) 1953-1964гг.
- 4) 1985-1991гг.

14. Прочтите отрывок из сообщения СМИ и укажите год, когда происходили описываемые события:

«По сведениям из достоверных источников, президент ССР М.С.Горбачев, отстраненный в ночь на 19 августа от власти ГКЧП «в связи с неспособностью управлять государством из-за состояния здоровья», находится сейчас под домашним арестом на даче в Крыму».

Ответ: _____

15. Прочитайте отрывок из работы современного историка и укажите о каком событии идет речь.

«Радиоактивное заражение... поразило многие районы Украины, Белоруссии и России – территорию свыше 200 тысяч квадратных километров. Повышение радиоактивного фона было отмечено в других странах: Польше, Румынии, Болгарии, Югославии, Норвегии, Финляндии, Швеции, и даже в таких далеких, как Бразилия и Япония».

Ответ: _____

Тест № 5. «Развитие суверенной России».

1. В каком году были начаты либеральные реформы в России?

- а) в 1990 г. б) в 1991 г. в) в 1992 г. г) в 1993 г.

2. Какая форма инфляции господствовала в середине 90-х годов XX века в российской экономике?

- а) нормальная;
- б) умеренная;
- в) галопирующая;
- г) гиперинфляция;

3. Что из перечисленного ниже следует отнести к последствиям осуществления политики либерализации и открытости экономики, проводившейся в 1992 – 1994 гг.?

- а) сокращение нормы безработицы;
- б) резкое снижение жизненного уровня большинства граждан;
- в) разорение отечественных предприятий вследствие невыдерживания конкуренции с иностранными производителями;
- г) повышение реальных доходов всего населения;
- д) обесценивание сбережений населения.

4. Верны ли следующие суждения о денежной и безвозмездной приватизации?

а) Передача прав собственности на имущество приватизируемых госпредприятий всем гражданам России (чековая приватизация) – это пример денежной приватизации.

б) Преобразование госпредприятий в акционерные общества с последующей продажей акций частным инвесторам – это пример безвозмездной приватизации.

- 1) верно только;

- 2) верно только;
- 3) верны оба суждения;
- 4) оба суждения неверны.

5. Ниже перечислены направления экономических преобразований. Все они, за исключением одного, нацелены на переход к рыночной экономике. Отметьте то, что «выпадает» из данного ряда:

- а) формирование рыночной инфраструктуры;
- б) проведение демонаполизации экономики;
- в) интеграция национальной экономики в систему мирохозяйственных связей;
- г) установление контроля над фондовым рынком;
- д) формирование класса частных собственников.

6. Ниже приведены примеры доходов. Все они, за исключением одного, являются примерами доходов государственного бюджета. Отметьте то, что «выпадает» из данного ряда:

- а) прямые налоги;
- б) косвенные налоги;
- в) доходы от приватизации госсобственности;
- г) доходы домашних хозяйств;
- д) взносы на социальные нужды.

7. Выберите все верные суждения относительно российской экономики:

- а) Крупнейшие компании России («Газпром», «РЖД») находятся под контролем государства;
- б) В начале XXI века в России сформировался мощный средний класс;
- в) Мировой экономический кризис (2008 г.) не коснулся российской экономики;
- г) В результате приватизации в России сформировался класс крупных частных собственников;
- д) Подоходный налог с физических лиц с 2002 г. составляет 15 %.

8. Как называется документ, который мог использоваться как платёжное средство при приобретении объектов приватизации?

- а) облигация;
- б) акция;
- в) приватизационный купон;
- г) приватизационный чек.

9. В каком году в ходе переходного этапа развития российской экономики произошёл дефолт?

- а) в 1995 г.
- б) в 1997 г.
- в) в 1998 г.
- г) в 1999 г.

10. Что из перечисленного ниже составляет основу экспорта России в начале XXI века?

- а) товары лёгкой промышленности;
- б) сырьё, преимущественно нефть и газ;
- в) машины, оборудование и транспортные средства;
- г) продовольственные товары и сельскохозяйственное сырьё.

11. Высшая законодательная власть в РФ принадлежит

- а) Федеральному собранию;
- б) Верховному Суду;
- в) Правительству;
- г) Президенту.

12. Установите соответствие:

- 1) Конституция СССР;
- 2) Конституция РФ.

Права и свободы:

- а) обязательный труд на благо общества;
- б) каждый человек имеет право на отдых; в) право каждого гражданина на участие в демонстрациях;
- г) получение бесплатного среднего и начального профессионального образования; д) свобода выбора трудовой деятельности.

13. Установите соответствие по Конституции РФ:

Власть

1. Законодательная;
 2. Исполнительная;
 3. Судебная.
- а) Федеральное собрание;
 - б) Арбитражный суд;
 - в) Государственная дума;
 - г) Конституционный суд;
 - д) Милиция;
 - е) Президент;
 - ж) Правительство;
 - з) Совет федерации.

14. Содержание федеративного договора:

- а) суверенитет республик РФ;
- б) свобода выхода из состава РФ;
- в) самостоятельная внутренняя политика субъектов РФ;
- г) невозможность выхода из состава РФ;
- д) совместное решение внешнеполитических проблем.

15. Основными направлениями внешней политики России являются:

- а) отношения с капиталистическими странами;
- б) отношения со странами 3-его мира;
- в) отношения со странами ближнего зарубежья;
- г) отношения со странами Восточной Европы;
- д) отношения со странами дальнего зарубежья. **(несколько ответов)**

Темы контрольных работ.

1. Каковы противоречия Версальско-Вашингтонской системы?
2. Перечислите причины мирового экономического кризиса 1929 - 1933 гг.
3. В чём причины создания и деятельности Коммунистического интернационала?
4. Назовите причины появления и сущность фашистских движений.
5. Каковы причины возникновения очагов агрессии на Западе и на Востоке?
6. Каковы достижения и противоречия социализма в СССР в 20-е – 30-е годы XX века?
7. В чём сущность борьбы СССР за создание системы коллективной безопасности?
8. Раскройте содержание политика «умиротворения» агрессора. Мюнхенский сговор.
9. Дайте оценку советско-германскому пакту о ненападении и секретным дополнительным протоколам.
10. Каковы причины, ход и итоги советско-финской войны?
11. Каковы причины, начало и особенности второй мировой войны?
12. Назовите причины неудач Советской армии на первом этапе Великой Отечественной войны.
13. Раскройте сущность лозунга «Всё для фронта, всё для победы!»
14. Перечислите основные битвы Великой Отечественной войны.
15. Каковы итоги и уроки Великой Отечественной войны?

Темы рефератов.

1. Отечественные предприниматели конца XIX — начала XX в. (в том числе на примере региональной истории).
2. Реформаторы России новейшего времени и их судьбы (С.Ю. Витте, П.А. Столыпин, Н.С. Хрущев, М.С. Горбачев и др., по выбору).
3. Строительство железных дорог в России на рубеже XIX-XX вв. (в том числе на примере своего региона).
4. Положение российских рабочих на рубеже XIX-XX вв. (сравнительный анализ литературных и документальных источников).
5. Российское общество и революция 1905-1907 гг.: восприятие революционных идей и событий, участие в революции.

6. Собираемый образ российского крестьянства конца XIX - начала XX в. на основе исторических и литературных источников (в том числе по материалам региональных архивов и краеведческих музеев).
7. Коренные народы российских окраин в начале XX в.
8. Роль России в международных отношениях конца XIX — начала XX в.
9. Николай II как человек и «хозяин земли Русской».
10. Историческое значение Государственной думы (1906-1917).
11. Первые российские парламентарии (исторический портрет).
12. Судьбы российских революционеров XX в. (на примере одного или нескольких представителей революционного движения).
13. Февраль — октябрь 1917 г.: политические события в документах и мемуарах.
14. Роль личности в истории (на примере жизни и деятельности государственных и политических деятелей России — СССР в XX в.).
15. Православная церковь и советское государство: проблемы взаимоотношений в 1920—1980-е гг. (на примере конкретного исторического периода).
16. «Когда стреляли пушки...» (искусство в годы Гражданской и/или Великой Отечественной войн).
17. Первая волна русской эмиграции. Люди и их судьбы.
18. Школа в первые годы (десятилетия) советской власти (в том числе на основе региональных и семейных источников).
19. Россия непознанная в документах и мемуарах.
20. Жизнь и труд советских людей в годы первых пятилеток (в том числе на основе региональных и семейных источников).
21. Формирование культа личности Сталина в советском обществе 1920—1930-х гг.
22. Образ «кулака» в документах и мемуарах 1930-х гг.
23. «Страна за колючей проволокой» (политические процессы 1920 — первой половины 1950-х гг.).
24. Роль СССР в международной политике 1920—1980 гг. (на примере конкретного периода или региона).
25. Иностранцы о стране Советов (на мемуарных источниках 1920—1980-х гг.).
26. Советское искусство 1920—1980-х гг. как «зеркало общества» (на примере конкретного периода или вида искусства).
27. Вклад советской культуры, науки и техники 1930—1980-х гг. в мировую цивилизацию (на примере конкретного периода или направления).
28. СССР — Германия накануне Второй мировой войны.
29. Великая Отечественная война в судьбе моей семьи.
30. Война глазами детей (свидетельства 1940—1990-х гг. XX в.).
31. Феномен советского патриотизма в годы Великой Отечественной войны.
32. Триумф и трагедия народа-победителя в Великой Отечественной войне (в том числе на основе семейных архивов).
33. Дискуссии о Великой Отечественной войне в российском обществе и странах СНГ.
34. «Оттепель» середины 1950-х гг. в жизни советского общества.
35. Поколение «шестидесятников», их след в истории нашей страны.
36. «Жизнь с двойной моралью» (историко-психологическая характеристика советского общества в 1960—1980-е гг.).
37. Диссидентское движение в СССР в 1960—1980-е гг. XX в.
38. Детские и молодежные организации СССР в 1920—1980-е гг. (в том числе на примере региональных и семейных источников).
39. Беловежское соглашение 1991 г. — дискуссии продолжаются.
40. От СССР к России: проблемы обретения новой родины и нового гражданства в 1990-е гг.
41. Россия и СНГ: динамика отношений в конце XX — начале XXI в.
42. Россия в современном мире (социально-экономические, социально-политические, социокультурные аспекты, по выбору).

Темы презентаций.

ТЕМА 1: Февраль и Октябрь 1917 г.: новые подходы к изучению.
ТЕМА 2: П.Н. Милуков как историк русской революции.
ТЕМА 3: Учредительное Собрание: история созыва и роспуска.
ТЕМА 4: Брестский мир.
ТЕМА 5: Красный и белый террор в годы Гражданской войны.
ТЕМА 6: “Кронштадтский мятеж” 1921 г.
Положение в стране к марту 1921 г. Программа и требования восставших. Уроки Кронштадтского восстания. Оценки Кронштадтских событий в отечественной историографии.
ТЕМА 7: “Военный коммунизм” в промышленности.
ТЕМА 8: Нэп и крестьянство.
ТЕМА 9: Политика раскулачивания и ее реализация.
ТЕМА 10: Национально-государственное устройство СССР по Конституциям 1923 г. и 1936 г.
ТЕМА 11: Разработка и принятие Конституции 1936 г.
ТЕМА 12: Пакт Молотова-Риббентропа: история заключения и оценки в историографии.
ТЕМА 19: XX съезд КПСС.
ТЕМА 37: Современная Россия.

Темы индивидуальных проектов.

1. Партия кадетов в 1905-1907 гг.
2. Программа и тактика партии эсеров.
3. Черносотенное движение в начале XX века.
4. Русско-японская война 1904-1905 гг.
5. Русская армия в первой мировой войне.
6. Мемуары С.Ю. Витте как источник для изучения политической истории России начала XX века.
7. Быт семьи Николая П.
8. Источники по истории России в цикле романов А.И. Солженицына «Красное колесо».
9. Россия и монархия в работах великого мыслителя русского зарубежья И.А. Ильина (1883-1954 гг.).
10. Математические методы в истории.
11. Особенности русской культуры.
12. Личность П.А. Столыпина в романе А.И. Солженицына «Август четырнадцатого».
13. «Народная монархия» Ивана Солоневича.
14. Русская монархия в начале XX века.
15. Социально-сословная структура России в начале XX в.
16. Русская православная церковь в начале XX века.
17. Высшая школа в России конца XIX - начала XX вв.

Учебная дисциплина:

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Разработчик:

Паршуткина Т.А., преподаватель центра СПО, кафедра иностранных языков

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.</p> <p>Уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p> | <p>ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.</p> | <p>Задания для контрольной работы</p> <p>Комплект заданий для тестирования</p> <p>Вопросы для дифференцированного зачета</p> <p>Вопросы для собеседования</p> |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Лексико-грамматическое задание
2. Высказывание по теме

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Вопросы для собеседования:

1. Choosing a career.
2. Objects of social work in Russia.
3. Objects of social work in UK.
4. Areas of social protection of the population.
5. Problem of youth.
6. My future profession.

Комплект заданий для контрольной работы

**TEST I
VARIANT I**

Choose the right variant

- 1. A person taking daily journeys between home and work.**
 - a) business excursionist
 - b) commuter
 - c) refugee
 - d) transit passenger
- 2. An official representative or an agent travelling for his company.**
 - a) business excursionist
 - b) commuter
 - c) refugee
 - d) transit passenger
- 3. A person travelling for political reasons.**
 - a) business excursionist
 - b) tourist
 - c) refugee
 - d) transit passenger
- 4. A visitor who does not leave the special area of the airport or the port, including transfer between airports and ports.**
 - a) business excursionist
 - b) tourist
 - c) refugee
 - d) transit passenger
- 5. Any person visiting a country other than that in which he or she has usual place of residence but outside his/her usual environment for a period not exceeding 12 months and whose main purpose of visit is other than the exercise of an activity remunerated from within the country visited.**
 - a) excursionist
 - b) domestic visitor
 - c) international visitor
 - d) transit passenger
- 6. A place or area to which tourists travel.**

- a) tourist destination
- b) accommodations
- c) convention
- d) board meeting

7. Places at which travellers can obtain a bed and food while on a trip, in other words, hotels, motels, inns, camping grounds, hostels, and so forth.

- a) board meeting
- b) accommodations
- c) convention
- d) resort

8. A meeting at which people usually within the same field or business exchange their ideas, experiences, specialized knowledge, and so on.

- a) board meeting
- b) accommodations
- c) convention
- d) resort

9. A long journey in a boat or a ship.

- a) trip
- b) voyage
- c) tour
- d) flight

10. A planned journey during which a politician, entertainer, or sports team visits several places, usually within a fixed period of time.

- a) trip
- b) voyage
- c) tour
- d) flight

Right or wrong? Correct the verbs that are wrong. (The verbs are underlined)

E.g. I've lost my key. I can't find it.

RIGHT

Have you seen Ann yesterday?

WRONG: Did you see

11. I've finished my work at 2 o'clock.

.....

12. I'm ready now. I've finished my work

.....

13. What time have you finished your work?

.....

Put the verb in the present perfect or past simple.

E.g. My friend is a writer. He has written (write) many books.

We didn't have (not/have) a holiday last year.

14...... I (play) tennis yesterday afternoon.

15...... What time (you/go) to bed last night?

16...... (you/ever/meet) a famous person?

Insert the definite article wherever necessary

- 17-20. ... Louvre is the principal museum and art gallery of ... France, in ... Paris, housed in the former royal palace built by ... Francis I.
21-22. a weekend break in ... Amsterdam to visit ... Rijksmuseum
23. ... Everest is the highest peak in the world.
24. special interest holiday, excavating ... Aztec temples

Put the right words in the gaps in the text “INTERNATIONAL TOURISM TRENDS”

Furthermore international concentrated World distribution rapid

Economic flows generated by _____ (25) tourism have become essential factors of economic growth and international economic relations for a great many countries. With currently more than half a billion international tourist arrivals, the tourism sector has experienced _____ (26) growth.

Yet, it is apparent that is not the case in all the world's regions. Indeed, the primary feature of world tourism trends is the unequitable _____ (27) of international travel flows to the different regions of the world.

Travel flows are _____ (28) towards a few regions and are mainly between countries within the same region.

Although demand for travel to developing countries is growing, the Third _____ (29) only attracts one-third of the world's international visitors.

_____ (30), the already considerable differences in travel flows between world regions are growing.

VARIANT II

Choose the right variant

1. **A foreign visitor whose stay does not exceed 24 hours.**
 - a) excursionist
 - b) tourist
 - c) refugee
 - d) transit passenger
2. **A visitor whose length of stay in a country reaches or exceeds 24 hours.**
 - a) excursionist
 - b) tourist
 - c) refugee
 - d) transit passenger
3. **Tourist travel within the same country of which the tourist is a resident.**
 - a) international tourism
 - b) internal tourism
 - c) domestic tourism
 - d) commuting
4. **Any person residing in a country, who travels to a place within the country, outside his/her usual environment for a period not exceeding 12 months and whose main purpose of visit is other than an activity for which he/she is paid within the place visited.**
 - a) excursionist

- b) domestic visitor
- c) international visitor
- d) transit passenger

5. Travel away from a person's usual place of residence for a period longer than twenty-four hours, primarily for pleasure or recreation, and frequently to multiple destinations.

- a) excursion
- b) tourism
- c) journey
- d) trip

6. Tourist travel between two or more countries.

- a) international tourism
- b) internal tourism
- c) domestic tourism
- d) commuting

7. A place where people gather for recreational purposes.

- a) board meeting
- b) accommodations
- c) convention
- d) resort

8. A trip away from a person's usual place of residence for less than 24 hours.

- a) excursion
- b) tourism
- c) journey
- d) trip

9. The act of travelling to a place and coming back, especially when you stay in the place for a short time.

- a) trip
- b) voyage
- c) tour
- d) flight

10. A journey in a plane.

- a) trip
- b) voyage
- c) tour
- d) flight

Right or wrong? Correct the verbs that are wrong. (The verbs are underlined)

E.g. I've lost my key. I can't find it.

RIGHT

Have you seen Ann yesterday?

WRONG: Did you see

11. Sue isn't here. She's gone out.

.....

12. Jim's grandmother has died in 1989.

.....

13...... Where have you been last night?
.....

Put the verb in the present perfect or past simple

E.g. My friend is a writer. He has written (write) many books.

We didn't have (not/have) a holiday last year.

14.....My hair is wet. I (just/wash) it.

15.....“Is Sonia here?” “No, she (not/come) yet”.

16.....The weather (not/be) very good yesterday.

Insert the definite article wherever necessary

17-20. ... Atlantic Ocean lies between ... Europe and ... Africa on the east and ... North and South America on the west.

21. Tourism is an important industry in ... Seychelles.

22. winter sports holiday skiing on the slopes of ... Pyrenees

23. a ten-day package tour to ... Thailand

24. a two-week cruise in ... Baltic Sea

Put the right words in the gaps from the text “REGULATION, RESEARCH AND DEVELOPMENT IN TOURISM”

vital ministerial day-to-day promote tape requirements

The roles of government are _____(25) to tourism. First, governments general set the policy of their country, state, or locality towards tourism. They all regulate the different components of the industry on a _____(26) basis.

Second, they perform the research and analysis that result in statistic on the tourist industry. Third, they are often involved in the development of tourism in their areas. This is especially true in the developing countries but it occurs in industrialized areas as well. Fourth, governments are actively engaged in promoting a flow of tourism. In many countries, tourism is so important that its interests are represented at the

_____(27) level of government. Spain, for example, has a Ministry of Tourism and Information.

One of the ways in which countries or regions can _____(28) tourism is by relaxing the kind of regulation that usually comes under the heading of "red

_____(29)." Travel is made easier when there are no visa _____(30) and when the entry formalities are simple.

Учебная дисциплина:

ОГСЭ. 04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА / АДАПТИВНАЯ ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

Разработчик:

Лавриненко В.И.

Преподаватель кафедры

Теории и методики физического воспитания

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ. 04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА / АДАПТИВНАЯ ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине ¹ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основы здорового образа жизни; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. | ОК 08. | <p>Темы рефератов, докладов, сообщений.</p> <p>Комплект тестовых заданий</p> <p>Комплект заданий для выполнения контрольных упражнений.</p> <p>Вопросы для собеседования</p> <p>Темы индивидуальных проектов.</p> |

Примерная тематика рефератов

Развитие физических качеств средствами футбола (на выбор обучающегося).
 История развития футбола в России.
 История развития футбола в регионе.
 Методика судейства в футболе.
 Техника игры вратаря.
 Влияние футбола на развитие физических качеств обучающихся.
 Влияние футбола на всестороннее развитие обучающихся.
 Развитие физических качеств обучающихся средствами баскетбола (по выбору).
 История развития баскетбола в России.
 История развития баскетбола в регионе.
 Методика судейства в баскетболе.
 Тактика защиты в игровых ситуациях при игре в баскетбол.
 Тактика нападения в игровых ситуациях при игре в баскетбол.
 Влияние баскетбола на развитие физических качеств обучающихся.
 Влияние баскетбола на всестороннее развитие личности.
 Самоконтроль функционального состояния организма во время игры в баскетбол.
 Варианты внеаудиторных занятий физической культурой.
 Развитие физических качеств обучающихся средствами волейбола (по выбору).

История развития волейбола в России.
История развития волейбола в регионе.
Методика судейства в волейболе.
Тактика защиты в игровых ситуациях при игре в волейбол.
Тактика нападения в игровых ситуациях при игре в волейбол.
Влияние волейбола на развитие физических качеств обучающихся.
Влияние волейбола на всестороннее развитие личности.
Самоконтроль функционального состояния организма при игре в волейбол.
Развитие физических качеств средствами бадминтона (на выбор обучающегося).
Бадминтон как средство профилактики профессиональных заболеваний.
История развития бадминтона в России.
Методика судейства в бадминтоне.
Техника игры в бадминтон.
Влияние бадминтона на развитие физических качеств обучающихся.
Влияние бадминтона на всестороннее развитие обучающихся.
Развитие физических качеств средствами тенниса (на выбор обучающегося)
Влияние тенниса на развитие физических качеств обучающихся.
Влияние тенниса на всестороннее развитие обучающихся.
Развитие физических качеств обучающихся средствами хоккея (по выбору).
История развития хоккея в России.
История развития хоккея в регионе.
Методика судейства в хоккее.
Тактика защиты в игровых ситуациях при игре в хоккей.
Тактика нападения в игровых ситуациях при игре в хоккей.
Влияние хоккея на развитие физических качеств обучающихся
Влияние хоккея на всестороннее развитие личности.
Самоконтроль функционального состояния организма при игре в хоккей.
История возникновения лапты.
Обучение тактике игры лапта.
Лапта и ее разновидности.
Развитие физических качеств средствами плавания (на выбор обучающегося).
История развития плавания в России.
Влияние плавания на развитие физических качеств обучающихся.
Влияние плавания на всестороннее развитие обучающихся.

Тестовые задания по дисциплине ОГСЭ.04 Физическая культура/Адаптивная физическая культура

1. Какой вид легкой атлетики может быть «гладким», «с препятствиями», «эстафетным», «по пересеченной местности»?

А. бег

Б. прыжки в длину

В. прыжки в высоту

Г. метание молота

2. СПРИНТ – это...?

А. судья на старте

Б. бег на короткие дистанции

В. бег на длинные дистанции

- Г. метание мяча
- 3 Что нужно делать после завершения бега на длинную дистанцию?
- А. лечь отдохнуть
- Б. перейти на ходьбу до восстановления дыхания**
- В. выпить как можно больше воды
- Г. плотно поесть
- 4 Назовите фазы прыжка в длину с разбега:
- А. разбег, отталкивание, полет, приземление**
- Б. толчок, подпрыгивание, полет, приземление
- В. разбег, подпрыгивание, приземление
- Г. разбег, толчок, приземление
5. Назовите фазы прыжка в высоту:
- А. разбег, отталкивание, перелет через планку, приземление
- Б. разбег, подготовка к отталкиванию, отталкивание, переход через планку, приземление**
- В. пробежка, толчок, перепрыгивание через планку, падение на маты
- Г. разбег, апробация прыжка, отталкивание, приземление
6. Какое из данных утверждений НЕ относится к правилам техники безопасности при занятиях легкой атлетикой и является НЕВЕРНЫМ?
- А. при плохом самочувствии необходимо прекратить занятия и сообщить об этом преподавателю
- Б. снаряд для метания необходимо передавать друг другу броском.**
- В. во избежание столкновений при беге исключить резко стопорящую остановку.
- Г. после занятий снять спортивный костюм и спортивную обувь, принять душ или
- Д. тщательно вымыть лицо и руки с мылом.
7. Движения «змейкой» относят к:
- А. строевым передвижениям**
- Б. строевым перестроениям
- В. строевым приемам
- Г. смыканиям.
8. Упражнения художественной гимнастики – это:
- А. упражнения без предметов
- Б. упражнения на снарядах
- В. без предметов и с предметами**
- Г. прикладные упражнения.
9. Средства в гимнастике – это:
- А. строевые упражнения**
- Б. ОРУ**
- В. прыжки**
- Г. прикладные упражнения**
10. Перестроение уступом относится к:
- А. строевым перестроениям**
- Б. строевым передвижениям
- В. строевым приемам
- Г. размыканиям
11. Движения по кругу относят к:
- А. строевым передвижениям**

- Б. строевым перестроениям
 - В. строевым приемам
 - Г. смыканиям
12. Акробатические упражнения – это:
- А. упражнения с лентой
 - Б. упражнения на перекладине
 - В. **прыжки и упражнения в балансировании**
 - Г. эстафеты
13. Укажите количество игроков футбольной команды, одновременно находящихся на площадке?
- А. 8
 - Б. 10
 - В. **11**
 - Г. 9
14. Какова ширина футбольных ворот?
- А. 7м 30см
 - Б. **7м 32см**
 - В. 7м 35см
 - Г. 7м 38см
15. С какого расстояния пробивается «пенальти» в футболе?
- А. 9 м
 - Б. 10 м
 - В. **11 м**
 - Г. 12 м
16. Что означает «желтая карточка» в футболе?
- А. замечание
 - Б. **предупреждение**
 - В. выговор
 - Г. удаление
17. Какой удар по мячу считается самым точным в футболе?
- А. серединой подъема
 - Б. внутренней частью подъема
 - В. внешней частью подъема
 - Г. **внутренней стороной стопы**
18. Какой из этих терминов обозначает в футболе нападающего?
- А. **форвард**
 - Б. голкипер
 - В. стоппер
 - Г. хавбек
19. На какой высоте находится баскетбольное кольцо(корзина)?
- А. **305 см.**
 - Б. 260 см.
 - В. 310 см.
 - Г. 300 см.
20. Сколько времени может владеть команда мячом, до того как произвести бросок по кольцу?
- А. 30 сек.

- Б. **24 сек.**
В. 20 сек.
21. Сколько шагов можно делать после ведения мяча?
А. 3 шага
Б. **2 шага**
В. 1 шаг
22. Сколько времени команда может владеть мячом на своей стороне площадки?
А. 10 сек.
Б. **8 сек.**
В. 24 сек.
23. В каких вариантах может выполняться верхняя прямая подача?
А. только без вращения мяча
Б. только с вращением мяча
В. **с вращением и без вращения мяча**
24. Разбег при прямом нападающем ударе...
А. не выполняется
Б. **выполняется с 2-3 шагов**
В. выполняется с 4-5 шагов
25. Нижний прием подачи используется для:
А. приема подачи
Б. защитных действий в поле
В. вынужденного паса
Г. вынужденного направления мяча на сторону противника
Д. **все ответы верны**
26. Выберите **2 верных** ответа. При **верхнем** приеме подачи ошибкой **НЕ** является:
А. прием и отработка мяча ладонями
Б. **присутствие работы ногами**
В. **пас ото лба, а не от груди**
Г. локти и предплечья расположены параллельно
27. В приеме мяча в волейболе **НЕ** участвует:
А. **первый темп**
Б. либеро
В. диагональный
Г. игроки второго темпа
28. Какая высота сетки в бадминтоне?
А. 180 см
Б. **155 см**
В. 128 см
6. Как называется «мячик» для бадминтона?
А. **Волан**
Б. Теннисный мячик
В. Шарик
7. Как должен подающий наносить удар ракеткой
А. Сверху-вниз
Б. Снизу-вверх
В. На уровне пояса
8. С какого поля подаются чётные цифры счёта, подающего?

- А. С правого
 Б. С левого
 В. С передней зоны
9. Есть ли вторая попытка при подаче у бадминтониста?
 А. Есть
Б. Нет
 В. Есть, если промахнулся по волану
10. Основные физические качества бадминтониста?
А. Выносливость
 Б. Гибкость
 В. Оба качества

Часть 2. Определите соответствие
Вариант 1.

| № п/п | Задание |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Выберите один правильный вариант ответа.</p> <p><i>Физическая культура - это</i></p> <p>1) использование физических упражнений для отдыха и восстановления работоспособности после трудовой или учебной деятельности;</p> <p>2) часть общей культуры, направленная на физическое совершенствование, сохранение и укрепление здоровья человека в процессе осознанной двигательной активности;</p> <p>3) использование физических упражнений для восстановления после перенесенных заболеваний и травм.</p> <p>4) образовательный урок в школе или колледже.</p> |
| 2 | <p>Дополните</p> <p><i>Расшифруйте аббревиатуру ВФСК ГТО _____</i></p> <p>Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс «Готов к труду и обороне»</p> |
| 3 | <p>Выберите один правильный вариант ответа.</p> <p><i>Здоровье – это (по определению ВОЗ):</i></p> <p>1) полное физическое и психическое благополучие, а не только отсутствие болезней или физических дефектов.</p> <p>2) полное физическое, психическое и социальное благополучие, а не только отсутствие болезней или физических дефектов.</p> <p>3) отсутствие болезней или физических дефектов.</p> |
| 5 | <p>Выберите один правильный вариант ответа.</p> <p><i>Применение физических упражнений в режиме трудового дня называется:</i></p> <p>1) рекреативной гимнастикой;</p> <p>2) производственной гимнастикой;</p> <p>3) лечебной гимнастикой;</p> <p>4) гигиенической гимнастикой;</p> <p>5) оздоровительной гимнастикой</p> |
| 6 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Способы регулирования физической нагрузки при проведении самостоятельных занятий:</i></p> <p>1) чередование нагрузки и отдыха;</p> |

| | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>2) выполнение физических упражнений до «отказа»;</p> <p>3) изменение интенсивности выполнения упражнений;</p> <p>4) несоблюдение техники безопасности</p> |
| 7 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Основными ошибками в питании современного человека являются:</i></p> <p>1) высокая калорийность продуктов;</p> <p>2) большое количество рафинированных продуктов;</p> <p>3) соблюдение режима питания;</p> <p>4) недостаточное потребление фруктов и овощей;</p> <p>5) потребление продуктов с высоким содержанием веществ с индексом Е.</p> |
| 8 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>К компонентам здорового образа жизни не относится:</i></p> <p>1) ежедневная двигательная активность;</p> <p>2) закаливание;</p> <p>3) наличие вредных привычек</p> <p>4) соблюдение режима труда и отдыха</p> <p>5) рациональное питание;</p> <p>6) гиподинамия</p> |
| 9 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Укажите опасные заболевания, возникающие при употреблении табачных изделий:</i></p> <p>1) заболевания пищеварительной системы;</p> <p>2) сердечно-сосудистые заболевания;</p> <p>3) заболевания опорно-двигательного аппарата;</p> <p>4) заболевания органов дыхания</p> <p>5) физическая и психическая зависимость</p> |
| 10 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответа.</p> <p><i>Какие упражнения не рекомендуются студентам после экзамена:</i></p> <p>1) спортивные игры, единоборства;</p> <p>2) умеренные циклические упражнения (бег, езда на велосипеде, ходьба на лыжах);</p> <p>3) упражнения высокой интенсивности;</p> <p>4) все вышеперечисленное</p> |
| 11. | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответа.</p> <p><i>Оздоровительное воздействие физических упражнений проявляется в том, что:</i></p> <p>1) повышаются адаптационные возможности организма;</p> <p>2) наступает физическое переутомление;</p> <p>3) снижаются функциональные возможности сердечно-сосудистой системы;</p> <p>4) улучшается функция внешнего дыхания.</p> |
| 12 | <p>Дополните</p> <p><i>Физическая подготовка, обеспечивающая необходимый уровень развития физических качеств для выполнения трудовой деятельности, называется _____:</i></p> <p>Профессионально-прикладная</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | <p>Выберите один правильный вариант ответа</p> <p><i>Оценка реакции организма на нагрузки при занятиях физической культурой определяется с помощью:</i></p> <p>1) антропометрических показателей;</p> <p>2) пульсометрии;</p> <p>3) динамометрии;</p> <p>4) спирометрии.</p> | |
| 14 | <p>Дополните</p> <p><i>Документ, который заполняют студенты для оценки своего самочувствия, называется _____</i></p> <p>дневником самоконтроля</p> | |
| 15 | Определите соответствие (физические качества) | |
| А. Для развития силовых способностей рекомендуются | | 1. Единоборства (каратэ, дзюдо, самбо), спортивные и подвижные игры |
| Б. Для развития способности к выносливости рекомендуются | | 2. Стретчинг |
| В. Для развития координационных способностей | | 3. Упражнения с отягощением: (гантелями, набивными мячами и т.п.), на тренажерах |
| Г. Для развития гибкости рекомендуются | | 4. Циклические упражнения: бег, ходьба, езда на велосипеде, ходьба на лыжах, плавание. |
| <p>А-3, Б-4 В-1, Г-2</p> | | |
| 16 | Определите соответствие (физкультурно-оздоровительные системы) | |
| А. Система физических упражнений, направленная на одновременное укрепление, растягивание, тонизирование мышц, первоначально используемая для реабилитации после травм | | 1. Йога |
| Б. Система физических упражнений, направленных на развитие силовых способностей | | 2. Пилатес |
| В. Система физических упражнений высокой интенсивности, разделенных интервалами отдыха на несколько частей и выполняемая на протяжении нескольких раундов | | 3. Стретчинг |
| Г. Система физических упражнений, предполагающая выполнение упражнений преимущественно статического характера, направленных на физическое и духовное совершенствование | | 4. Атлетическая гимнастика |
| Д. Система физических упражнений, направленная на растягивание мышц | | 5. Табата |
| <p>А- 2, Б-4, В- 5, Г-1 Д- 3</p> | | |
| Определите соответствие (физические качества) | | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| А. Для развития силовых способностей рекомендуются | 1. Единоборства (каратэ, дзюдо, самбо), спортивные и подвижные игры |
| Б. Для развития способности к выносливости рекомендуются | 2. Стретчинг |
| В. Для развития координационных способностей | 3. Упражнения с отягощением: (гантелями, набивными мячами и т.п.), на тренажерах |
| Г. Для развития гибкости рекомендуются А-3, Б-4 В-1, Г-2 | 4. Циклические упражнения: бег, ходьба, езда на велосипеде, ходьба на лыжах, плавание. |

Вариант 2

| № п/п | Задание |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Выберите один правильный вариант ответа.</p> <p><i>Физическое воспитание – это:</i></p> <p>1) тренировочный процесс, направленный на морфологическое и функциональное совершенствование организма человека, повышение уровня физических качеств, формирование и развитие двигательных навыков, сохранение и укрепление здоровья.</p> <p>2) педагогический процесс, направленный на морфологическое и функциональное совершенствование организма человека, повышение уровня физических качеств, формирование и развитие двигательных навыков, сохранение и укрепление здоровья.</p> <p>3) образовательный процесс, направленный на морфологическое и функциональное совершенствование организма человека, повышение уровня физических качеств, формирование и развитие двигательных навыков, сохранение и укрепление здоровья.</p> |
| 2 | <p>Выберите один правильный вариант ответа</p> <p><i>Цели внедрения ВФСК ГТО:</i></p> <p>1) сохранение и укрепление здоровья нации;</p> <p>2) развитие массового спорта;</p> <p>3) развитие массового спорта и оздоровление нации;</p> <p>4) профилактика вредных привычек.</p> |
| 3 | <p>Дополните</p> <p><i>Наука о здоровом образе жизни называется _____</i></p> <p>валеологией</p> |
| 4 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Факторы, отрицательно влияющие на здоровье человека:</i></p> <p>1) гиподинамия;</p> <p>2) рациональное питание;</p> <p>3) стрессы;</p> <p>4) проживание в крупных мегаполисах;</p> <p>5) систематические физические нагрузки.</p> |
| 5. | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Факторами риска заболеваний сердечно-сосудистой системы не являются:</i></p> <p>1) употребление большого количества соленой пищи;</p> |

| | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>2) отказ от употребления алкоголя; 3) табакокурение; 4) умеренные физические нагрузки; 5) избыточный вес.</p> |
| 6 | <p>Выберите один правильный вариант ответа. <i>Физическое здоровье человека – это:</i> 1) естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем, но не обеспечивающее адаптацию к факторам внешней среды; 2) естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем и обеспечивающее адаптацию к факторам внешней среды.</p> |
| 7 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов. <i>Рациональное питание не должно:</i> 1) восполнять энергетические затраты организма; 2) вызывать ожирение; 3) обеспечивать витаминами и микроэлементами; 4) вызывать интоксикацию организма.</p> |
| 8 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов. <i>Культура здорового и безопасного образа жизни как система складывается из основных взаимосвязанных элементов:</i> 1) культуры питания; 2) культуры движения; 3) культуры безопасного поведения; 4) культуры эмоций; 5) культуры труда и отдыха. 6) культуры опасного поведения 7) все вышеперечисленное.</p> |
| 9. | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>Укажите последствия воздействия употребления наркотиков на организм человека:</i> 1) оздоровительное воздействие на работу внутренних органов и систем; 2) ВИЧ/СПИД; 3) физическая и психологическая зависимость; 4) нарушение работы всех внутренних органов и систем.</p> |
| 10 | <p>Дополните <i>Двигательная рекреация – это _____</i> отдых, восстановление с использованием средств физической культуры после различных видов деятельности (или активный отдых)</p> |
| 11 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>Физические упражнения влияют на:</i> 1) улучшение состояния сердечно-сосудистой системы; 2) снижение уровня развития физических качеств; 3) повышение умственной работоспособности; 4) улучшение состояние дыхательной системы; 5) снижение работоспособности сердечно-сосудистой системы</p> |
| 12 | <p>Дополните</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Профессионально-прикладная физическая подготовка - это специально на- правленное и избирательное использование средств физической культуры и спорта для подготовки человека к определенной _____ деятельности.</i> Профессиональной (или трудовой) | |
| 13 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа <i>Для оценки состояния дыхательной системы используются</i> 1) антропометрические показатели; 2) пульсометрия; 3) динамометрия; 4) проба Штанге | |
| 14 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа <i>Внешние признаки утомления для контроля переносимости физических нагру- зок:</i> 1) покраснение кожных покровов; 2) повышение частоты сердечных сокращений; 3) повышение частоты дыхания; 4) «синюшность» носогубного треугольника 5) нарушение координации движений | |
| 15 Определите соответствие (физические качества) | | |
| А. Сила | | 1. Способность выполнять физические упражнения с наи- большей амплитудой движения |
| Б. Выносливость | | 2. Точно, быстро, рационально выполнять двигательные действия в изменяющейся ситуации. |
| В. Координационные способности | | 3. Способность продолжительное время выполнять работу на высоком уровне без снижения её эффективности |
| Г. Гибкость | | 4. Способность преодолевать внешнее напряжение или про- тивостоять ему за счет мышечных усилий (напряжений) |
| А- 4, Б-3, В-2, Г- 1 | | |
| 16 Определите соответствие (физкультурно-оздоровительные системы) | | |
| А. Система физических упражнений, выпол- няемых на улице, с использованием специаль- ного спортивного оборудования | | 1.Йога |
| Б. Система физических упражнений, выпол- няемых в водной среде как со специальным оборудованием, так и без него. | | 2.Дыхательная гимнастика |
| В. Система физических упражнений, направ- ленная на предупреждение гипоксии | | 3.Стрейтчинг |
| Г. Система физических упражнений, направ- ленная на растягивание мышц | | 4.Аквааэробика |
| Д. Система физических упражнений, предпола- гающая выполнение упражнений статического и динамического характера, направленных на физическое и духовное совершенствование | | 1. Воркаут |

**А-5, Б-4
В-2, Г- 3, Д-1**

Вариант 3

| № п/п | Задание |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Выберите один правильный вариант ответа</p> <p><i>К основным задачам физического воспитания относятся:</i></p> <p>1) оздоровительные, воспитательные, коррекционные;</p> <p>2) оздоровительные, образовательные, воспитательные;</p> <p>3) развивающие, оздоровительные, профилактические</p> |
| 2 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов</p> <p><i>В физкультурно-спортивный комплекс ГТО не входят следующие испытания</i></p> <p>1) челночный и обычный бег;</p> <p>2) дартс;</p> <p>3) самооборона без оружия;</p> <p>4) прыжки в длину с места и с разбега;</p> <p>5) стрельба из пневматической винтовки или электронного оружия сидя и стоя;</p> <p>6) стрельба из лука</p> |
| 3 | <p>Дополните</p> <p><i>Здоровый образ жизни – это _____</i></p> <p>образ жизни, направленный на сохранение и укрепление здоровья</p> |
| 4 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Производственная физическая культура используется с целью:</i></p> <p>1) развития профессионально-значимых физических и психических качеств;</p> <p>2) снижения воздействия факторов риска трудовой деятельности для здоровья;</p> <p>3) восстановления после полученных травм на производстве.</p> <p>4) повышения работоспособности</p> |
| 5 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответа.</p> <p><i>Человек не ведет здоровый образ жизни, если:</i></p> <p>1) положительно и результативно снижает или устраняет воздействие факторов риска;</p> <p>2) рационально организывает и распределяет свое свободное время с обязательным использованием средств и методов активного отдыха;</p> <p>3) занимается физической культурой и имеет вредные привычки;</p> <p>4) систематически занимается физической культурой;</p> <p>5) имеет компьютерную зависимость</p> |
| 6 | <p>Выберите один или несколько правильных вариантов ответов.</p> <p><i>Основные условия организации и проведения безопасных занятий по физической культуре:</i></p> |

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 1) выполнение высокоинтенсивных упражнений; 2) контроль за переносимостью физической нагрузки; 3) несоблюдение техники безопасности; 4) применение исправного спортивного инвентаря и оборудования |
| 7. | Выберите один или несколько правильных вариантов ответов. <i>Применение самоконтроля на занятиях физической культурой необходимо:</i> 1) для коррекции физической нагрузки; 2) для профилактики вредных привычек; 3) для оценки воздействия физических упражнений на организм; 4) все вышеперечисленное |
| 8 | Дополните предложение: Культура здоровья и безопасного образа жизни - это <hr/> часть общей культуры человека, направленная на сохранение и укрепление своего здоровья и обеспечение безопасного поведения в повседневной жизни. |
| 9 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответов. <i>Рациональное питание при занятиях физической культурой должно:</i> 1) восполнять энергетические затраты организма; 2) вызывать ожирение; 3) обеспечивать витаминами и микроэлементами; 4) вызывать интоксикацию организма. |
| 10 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>Укажите отрицательные последствия воздействия употребления алкоголя на организм человека:</i> 1) риск возникновения инфарктов миокарда; 2) оздоровительное воздействие на организм 3) разрушение клеток мозга; 4) физическая и психологическая зависимость |
| 11 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>Двигательная рекреация на производстве представлена в следующих формах:</i> 1) утренняя гимнастика; 2) физкультурные паузы; 3) оздоровительный бег; 4) физкультурные минутки |
| 12. | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>При подборе физических упражнений в первую очередь нужно учитывать:</i> 1) личные предпочтения; 2) состояние здоровья; 3) состояние функциональных систем; 4) климато-географические условия для занятий; 5) все вышеперечисленное. |
| 13 | Дополните Средствами профессионально-прикладной физической подготовки являются <hr/> упражнения |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| | специальные | |
| 14 | Выберите один или несколько правильных вариантов ответа. <i>Перечислите антропометрические показатели:</i> 1) спирометрия 2) пульсометрия 3) динамометрия; 4) проба Штанге 5) измерение окружности грудной клетки | |
| 15. Определите соответствие (физические способности) | | |
| А. Развитие силы зависит от | | 1. Способности головного мозга быстро перерабатывать поступающую информацию |
| Б. Развитие выносливости зависит от | | 2. Подвижности суставов и эластичности мышечно-связочного аппарата |
| В. Координационные способности зависят от | | 3. Содержания тестостерона |
| Г. Гибкость зависит от А-3, Б-4 В-1, Г-2 | | 4. Функционального состояния сердечно-сосудистой и дыхательной системы |
| 16. Определите соответствие (физкультурно-оздоровительные системы) | | |
| А. Система физических упражнений, направленная на повышение подвижности в суставах | | 1. Антистрессовая пластическая гимнастика |
| Б. Система статических физических упражнений, направленных на сокращение и растяжение мышц, разработанная американкой Кэлламан Пинкни | | 2. Суставная гимнастика |
| В. Система физических упражнений, выполняемых в водной среде как со специальным оборудованием, так и без него. | | 3. Калланетика |
| Г. Система физических упражнений, направленная на расслабление и снятие психоэмоционального напряжения | | 4. Кроссфит |
| Д. Система физических упражнений, включающая высокоинтенсивные и силовые тренировки А- 2, Б – 3, В-5, Г – 1, Д- 4 | | 5. Аквааэробика |

Контрольные упражнения

Выполнение контрольных упражнений осуществляется в заключительной части учебного занятия индивидуально или группами (в зависимости от темы занятия) и оценивается преподавателем в соответствии с критериями.

Гимнастика

1. Построение группы в одну шеренгу; в колонну по одному (используя условные точки зала).
2. Строевые приемы: команды «РАВНЯЙСЬ!», «СМИРНО!», «ОТСТАВИТЬ!», «ВОЛЬНО!», «РАЗойДИСЬ!».

3. Виды расчетов.

4. Перестроение из одной шеренги по расчету уступом и обратно.

5. Из основной стойки шагом вперед равновесие на левой (правой), руки в стороны (держат 3 с).

Выпрямляясь, шаг вперед, руки вверх – махом одной, толчком другой стойка на руках (обозначить).

Встать в стойку руки вверх – упор присев.

Силой стойка на голове и руках (держат 3 с) – упор присев.

Кувырок вперед в сед – дугами наружу руки вверх, наклон (руками коснуться носок).

Кувырок назад в группировке в упор присев – перекатом назад, стойка на лопатках (держат 3 с) – перекатом вперед, упор присев – встать, руки в стороны.

Шаг вперед – толчком двух прыжок в группировке – шаг вперед – толчком двух прыжок согнувшись ноги врозь (руками коснуться носок).

Махом одной, толчком другой два переворота в сторону (2 «колеса») в стойку ноги врозь, руки в стороны.

Приставляя левую (правую) – прыжок вверх с поворотом на 360°.

6. Баскетбол

Перечень контрольных упражнений:

челночный бег с ведением мяча,

атаки кольца,

подбор мяча,

передача мяча игроку,

имитация тактического взаимодействия игроков

7. Волейбол

Перечень контрольных упражнений:

броски набивного мяча способом «двумя руками сверху»;

замах и имитация ударного движения по подвешенному мячу;

подача мяча на расстояние 8-10 метров;

верхней прямой подачи мяча через сетку.

8. Бадминтон

Перечень контрольных упражнений:

- выполнение высоко-далекого удара (20 раз);

- выполнение высоко-далекой подачи по 5 ударов по диагонали;

- выполнение короткой подачи открытой стороной ракетки, по 5 ударов по диагонали;

- выполнение атакующего удара «смеш» 10 ударов.

9. Футбол

Перечень контрольных упражнений:

– удар носком по мячу;

– удар внутренней частью подъема;

- удар внешней частью подъёма;
- остановка мяча внутренней стороной стопы;
- остановка мяча внутренней стороной стопы в прыжке
- остановка мяча подошвой.

10. Лёгкая атлетика

Перечень контрольных нормативов:

| № | Нормативы | юноши | | | девушки | | |
|----|--------------------------------------|-------------|------|------|-------------|------|------|
| | | «5» | «4» | «3» | «5» | «4» | «3» |
| 1. | Бег 60 м. (сек.) | 8,4 | 8,8 | 9,2 | 9,7 | 10,0 | 10,5 |
| 2. | Бег 100м. (сек.) | 14,0 | 14,5 | 15,0 | 16,0 | 17,0 | 17,5 |
| 3. | Бег 200 м. (сек.) | 30 | 32 | 35 | 36 | 38 | 41 |
| 4. | Бег 2000 м. 3000 м. (мин. сек.) | 13.3 | 14.3 | 15.3 | 10.0 | 11.0 | 12.0 |
| 5. | Кросс 500 м. (мин. сек.) | 1.30 | 1.35 | 1.45 | 1.45 | 1.50 | 2.00 |
| 6. | Кросс 1000 м. (мин. сек.) | 3.36 | 3.50 | 4.00 | 4.23 | 4.40 | 4.30 |
| 7. | Шестиминутный бег (М.) | 1500 | 1450 | 1350 | 1250 | 1200 | 1100 |
| 8. | Челночный бег 4х9 м. (сек.) | 9,2 | 9,8 | 10,4 | 10,4 | 11,0 | 11,6 |
| 9. | Прыжок в длину с места (см.) | 230 | 215 | 210 | 185 | 175 | 165 |
| 10 | Прыжок в длину с разбега (см) | 440 | 410 | 380 | 380 | 350 | 320 |
| 11 | Прыжок в высоту с разбега | 135 | 130 | 120 | 115 | 110 | 100 |
| 12 | Тройной прыжок с места (см.) | 680 | 650 | 630 | 540 | 520 | 480 |
| 13 | Прыжки со скакалкой (раз в 1 минуту) | 140 | 125 | 110 | 150 | 135 | 120 |
| 14 | Метание гранаты 700 гр. 500 гр.(м.) | 38 | 32 | 26 | 22 | 19 | 16 |
| 15 | Челночный бег 10 x10м.(сек) | 27 | 28 | 30 | | | |

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета проводится с использованием нормативов ФВСК «Готов к труду и обороне», соответствующих уровню «Бронза».

| N п/п | Испытания (тесты) | Нормативы | |
|-------|--------------------------------------------------|-----------|---------|
| | | Юноши | Девушки |
| 1. | Бег на 30 м (с) | 4,9 | 5,7 |
| | или бег на 60 м (с) | 8,8 | 10,5 |
| | или бег на 100 м (с) | 14,6 | 17,6 |
| 2. | Бег на 2000 м (мин, с) | - | 12.00 |
| | или бег на 3000 м (мин, с) | 15.00 | - |
| 3. | Подтягивание из виса на высокой перекладине (ко- | 9 | - |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| | личество раз) | | |
| | или подтягивание из виса лёжа на низкой перекладине 90 см (количество раз) | - | 11 |
| | или рывок гири 16 кг (количество раз) | 15 | - |
| | или сгибание и разгибание рук в упоре лёжа на полу (количество раз) | 27 | 9 |
| 4. | Наклон вперёд из положения стоя на гимнастической скамье (от уровня скамьи - см) | +6 | +7 |
| Испытания (тесты) по выбору | | | |
| 5. | Челночный бег 3x10 м (с) | 7,9 | 8,9 |
| 6. | Прыжок в длину с разбега (см) | 375 | 285 |
| | или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см) | 195 | 160 |
| 7. | Поднимание туловища из положения лёжа на спине (количество раз за 1 мин) | 36 | 33 |
| 8. | Метание спортивного снаряда: весом 700 г (м) | 27 | - |
| | весом 500 г (м) | - | 13 |
| 9. | Бег на лыжах на 3 км (мин, с) | - | 20.00 |
| | Бег на лыжах на 5 км (мин, с) | 27.30 | - |
| | или кросс на 3 км (бег по пересечённой местности) (мин, с) | - | 19.00 |
| | или кросс на 5 км (бег по пересечённой местности) (мин, с) | 26.30 | - |
| 10. | Плавание на 50 м (мин, с) | 1.15 | 1.28 |
| 11. | Стрельба из положения сидя или стоя с опорой локтей о стол или стойку, дистанция 10 м (очки): из пневматической винтовки с открытым прицелом | 15 | 15 |
| | или из пневматической винтовки с диоптрическим прицелом, либо «электронного оружия» | 18 | 18 |
| 12. | Самозащита без оружия (очки) | 15-20 | 15-20 |
| 13. | Туристский поход с проверкой туристских навыков (протяжённость не менее, км) | 10 | 10 |
| Количество испытаний (тестов) в возрастной группе | | 13 | 13 |
| Количество испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения знака отличия Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) | | 7 | 7 |

Оценка «**Отлично**» ставится, если обучающийся выполнил нормативы не менее 7 испытаний (тестов);
оценка «**хорошо**» ставится при выполнении 5-6 испытаний;
оценка «**удовлетворительно**» - при выполнении 3-4 испытаний;
оценка «**неудовлетворительно**» - менее 3 испытаний.

Контрольные вопросы со свободным ответом

1. Когда впервые в истории человечества Олимпийские игры состоялись?
2. Что такое фальстарт?

3. Сколько фальстартов без дисквалификации спортсмена допустимо в забеге?
4. Кто во время эстафетного бега должен поднять эстафетную палочку, если она упала в момент передачи?
5. Методические особенности гимнастики?
6. Что называется вольные упражнения в гимнастике?
7. Какие прикладные задачи, решаются в гимнастике?
8. Что называют «общеразвивающие упражнения»?
9. Назовите метод обучения ОРУ, при котором преподаватель показывает на каждый счет движения
10. Какой командой завершается упражнение?
11. Каким образом целесообразней располагаться преподавателю к занимающимся?
12. Каким образом следуют движения в комплексе ОРУ поточным способом?
13. Как правильно вести подсчет ОРУ?
14. Назовите метод обучения ОРУ, при котором преподаватель совмещает показ и рассказ движения?
15. Назовите метод обучения ОРУ, при котором преподаватель называет движение и подает команду «Делай – РАЗ!»:
16. Что означает «красная карточка» в футболе?
17. Что означает слово «аут» в игровых видах спорта?
18. Продолжительность игры в баскетбол?
19. Сколько очков даётся за забитый мяч со штрафной линии?
20. Сколько времени даётся игроку на выбрасывание мяча в баскетболе?
21. Что относится к объективным критериям самоконтроля?
22. Назовите основные факторы риска в образе жизни людей
23. Что снижает вероятность травм при занятиях физическими упражнениями?
24. Что должен делать учащийся при получении травмы или ухудшении самочувствия на уроке?
25. Какое физическое качество проверяют тестом «челночный бег 3 по 10м»?
26. Что такое активный отдых?
27. Что такое ЗОЖ?
28. С какой целью планируется режим дня?
29. Что такое личная гигиена?
30. Занятия спортом как средство развития профессионально важных жизненных качеств
31. Мой любимый вид спорта и его значение для моего развития
32. Физическая культура в моей семье
33. Что является основой здорового образа и стиля жизни?
34. Роль регулярных занятий физическими упражнениями в формировании и поддержании здоровья
35. Утренняя гигиеническая гимнастика и ее значение.
36. Формы самостоятельных занятий физическими упражнениями в режиме дня
37. Что такое утомление и переутомление?
38. Назовите неблагоприятные факторы учебного труда.
39. Профилактика плоскостопия и формирование рациональной осанки у студентов на уроке гимнастики.
40. Как избежать травм при занятиях атлетической гимнастикой?

41. Влияние вредных привычек (алкоголя, табакокурения, наркотиков) на организм человека.
42. Назовите любые упражнения для развития гибкости
43. Назовите любые упражнения для развития ловкости
44. Назовите любые упражнения для развития быстроты
45. Назовите любые упражнения для развития силы
46. Назовите обязательные виды двигательных тестов ГТО для вашей ступени
47. Назовите дополнительные виды двигательных тестов ГТО для вашей ступени

**Учебная дисциплина:
ОГСЭ.05 Психология общения**

Разработчик:

Беляева Е.М., ассистент кафедры психологии и психофизиологии.

Содержание

| | |
|----------|------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
|----------|------------------------------------------------------|

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине ³ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> | <p>ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.</p> | <p>Темы рефератов, докладов, сообщений Задания для ролевой игры Комплект заданий для тестирования Задания для контрольной работы Вопросы к зачету</p> |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде собеседования.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Психология общения как научная отрасль психологии. Объект, предмет изучения психологии общения. Задачи психологии общения.
2. Наблюдение и беседа как методы исследования психологии общения.
3. Понятие общения. Содержание, цели, средства общения.
4. Структура общения, функции общения.
5. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности.
6. Особенности общения детей младшего школьного возраста.

7. Коммуникативные способности педагога.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальные средства общения.
9. Невербальные средства общения.
10. Коммуникативные барьеры.
11. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение).
12. Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий.
13. Роли и ролевые ожидания в общении.
14. Ролевой репертуар учителя по В. Леви.
15. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
16. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Эффекты восприятия. Восприятие учителя учениками.
17. Идентификация, эмпатия, рефлексия.
18. Межличностная аттракция.
19. Этические принципы общения.
20. Активное и пассивное слушание. Понятие обратной связи. Значение обратной связи на уроке. Правила эффективного слушания.
21. Понятие беседы. Особенности беседы с ребенком младшего школьного возраста.
22. Деловая беседа. Правила ведения беседы.
23. Речевые способности педагога.
24. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
25. Язык и стиль публичного выступления. Риторические приемы. Требования к выступлению.
26. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов.
27. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте.
28. Педагогические конфликты.
29. Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов.
30. Стадии и стили поведения в конфликте.
31. Способы разрешения конфликтов.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ 05. Психология общения

Комплект заданий для тестирования

Тесты к разделу 1 и 2.

Вариант №1

Инструкция: Выберите один или несколько правильных ответов.

1. Общение включает следующие аспекты:
 - а) содержание; б) цель; в) социальную перцепцию; г) средства.
2. Цель общения человека включает:
 - а) информацию, передаваемую партнерами по общению; б) осуществление биологических нужд, познавательных, социальных, культурных и т.д. потребностей; в)

переработку и расшифровку информации, передаваемой партнерами по общению; г) осуществление биологических потребностей.

3. Коммуникативная сторона общения – это

а) прием и передача информации; б) организация взаимодействия, обмен действиями; в) восприятие и познание людьми друг друга; г) обмен мимикой, жестами и телодвижениями.

4. Кто из отечественных психологов рассматривал общение как фактор психического развития и условие саморегуляции?

а) А.Н. Леонтьев; б) С.Л. Рубинштейн; в) Л.С. Выготский; г) Б.Г. Ананьев.

5. Как называется одно из важных качеств личности, позволяющее человеку успешно общаться, конструктивно взаимодействовать с другими людьми?

а) кооперативность; б) конкурентноспособность; в) импульсивность; г) коммуникабельность.

6. Какая функция общения реализуется в познании и понимании человеком самого себя, утверждение себя в глазах других?

а) формирующая; б) прагматическая; в) внутриличностная; г) подтверждения.

7. Как называется общение, осуществляющееся с помощью естественных органов, данных человеку природой (речь, слух, зрение и т.д.)?

а) опосредованное; б) непосредственное; в) косвенное; г) прямое.

8. Какой тип общения предполагает открытое стремление партнера по общению подчинить себе другого, принудить к определенным действиям? а) манипулятивный; б) диалогический; в) конструктивный; г) императивный.

9. Информация, проявляющаяся в форме приказа, указа, совета и т.п. – это

а) побудительная информация; б) констатирующая информация; в) вопросительная информация; г) контролирующая информация.

10. Когда возникает фонетический барьер в процессе общения?

а) в ситуации использования участниками общения различных значений слов; б) в ситуации использования участниками общения невыразительной речи или речи с большим количеством слов-паразитов; в) в ситуации социально- культурных различий между общающимися; г) в ситуации, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания или кажется неверной.

11. К коммуникативным вербальным средствам общения не относятся –

а) речь; б) мимика; в) жесты; г) телодвижения.

12. Знаково-символическая система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания в процессе общения – это

а) жесты; б) язык; в) речь; г) мимика.

Вариант №2

Инструкция: Выберите один или несколько правильных ответов.

1. С позиции социальных психологов, общение – это

а) коммуникация; б) интеракция; в) социальная перцепция; г) коммуникабельность.

2. Что понимается под социальной перцепцией?

а) обмен информацией между общающимися людьми; б) процесс восприятия и познания людьми друг друга, установление взаимопонимания; в) организация взаимодействия между общающимися и обмен действиями; г) конструктивное решение конфликтов.

3. Какая функция общения проявляется в процессе развития человека и его становления как личности?
- а) внутриличностная; б) прагматическая; в) подтверждения; г) формирующая.
4. В зависимости от средств общения, оно может быть –
- а) мотивационным; б) вербальным; в) деятельностным; г) невербальным.
5. Кодирование, передача, переработка и расшифровка информации, переданной в результате общения относятся к –
- а) к цели общения; б) к средствам общения; в) к содержанию общения; г) к средствам и содержанию общения.
6. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речь; б) жесты; в) мимика; г) телодвижения.
7. В какой ситуации общения может возникнуть семантический барьер? а) в ситуации, когда общающиеся используют невыразительную речь или много слов-паразитов; б) в ситуации использования несоответствующего стиля речи говорящего самой ситуации общения; в) в ситуации использования различных значений слов; г) в ситуации, когда логика рассуждения непонятна или неверна.
8. Как осуществляется передача информации?
- а) непосредственно; б) опосредованно; в) вербально; г) невербально.
9. К какому виду общения относится передача информации в тексте, чертеже, схеме?
- а) непосредственному; б) опосредованному; в) вербальному; г) прямому.
10. Констатирующая информация проявляется в форме сообщения и предполагает непосредственное изменение поведения человека.
- а) верно; б) по-разному; в) неверно; г) в зависимости от ситуации общения.
11. К звуковым характеристикам речи относятся –
- а) интонация; б) пауза; в) темп; г) тональность.
12. К выразительным характеристикам речи относятся –
- а) интонация; б) тембр; в) тональность; г) разделительные звуки.
- Ответы: 1. а, б, г; 2. б; 3. г; 4. б, г; 5. в; 6. б, в, г; 7. в; 8. а, б, в, г; 9. б, в; 10. в; 11. г; 12. а

Вариант №3

Инструкция: Выберите один или несколько правильных ответов.

1. Формирование и развитие контактов между членами группы, вызываемое требованиями общественной деятельности – это
- а) социальный интеллект; б) речь; в) язык; г) общение.
2. Интерактивная сторона общения предполагает:
- а) прием и передачу информации; б) организацию взаимодействия и обмен действиями; в) восприятие и понимание друг друга в процессе общения; г) взаимодействие и понимание в процессе общения.
3. Какая из сторон общения наиболее важная?
- а) коммуникативная; б) интерактивная; в) перцептивная; г) все три стороны.
4. Диалогический тип общения предполагает:
- а) равноправие партнеров по общению; б) скрытое принуждение к изменению поведения партнера по общению; в) открытое изменение поведения партнера по общению; г) уважение партнера по общению и взаимопонимание.
5. Вербальное общение характерно:

а) для всех живых существ, обладающих психикой; б) для высокоорганизованных животных и человека; в) для человека; г) для высокоорганизованных животных.

6. По содержанию общение может быть:

а) биологическое; б) социальное; в) материальное; г) когнитивное.

7. Прагматическая функция общения предполагает:

а) взаимодействие людей в совместной деятельности, отражает потребности и мотивы общения; б) помогает человеку познать, понять и утвердить себя в глазах других; в) развивает человека как личность; г) помогает принимать определенные решения.

8. Форма общения с помощью языка жестов называется –

а) опосредованная; б) вербальная; в) непосредственная; г) невербальная.

9. Логический барьер возникает в тех случаях, когда

а) рассуждения говорящего слишком сложны для понимания или не понятны; б) несоответствие стиля речи говорящего и ситуации общения; в) участники общения используют разные значения слов; г) используется невыразительная речь.

10. Человека, принимающего информацию, называют

а) коммуникатором; б) активизатором; в) реципиентом; г) донором.

11. К коммуникативным вербальным средствам общения не относятся –

а) речь; б) мимика; в) жесты; г) телодвижения.

12. Знаково-символическая система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания в процессе общения – это

а) жесты; б) язык; в) речь; г) мимика.

Тесты к разделу 4.

Инструкция: выберите только один правильный ответ.

1. Конфликт, способствующий принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений –

А)деструктивный Б)конструктивный

В)может быть конструктивным и деструктивным Г)нет правильного ответа

2. Конфликт потребностей, мотивов, целей, ценностей, чувств внутри самой личности –

А)межличностный Б)внутриличностный В)личностно-групповой Г)групповой

3. Открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации –

А)внутриличностный конфликт Б)межличностный конфликт В)межгрупповой конфликт Г)нет правильного ответа

4. К конструктивным функциям конфликта относят:

А)познавательную, функцию развития, инструментальную, перестроечную
Б)познавательную, инструментальную, разрушительную, функцию развития
В)инструментальную, перестроечную

Г)нет правильного ответа

5. Стиль поведения в межличностном конфликте, предполагающий настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства – А)уклонение

Б)противоборство В)приспособление Г)компромисс

6. Совместное выступление сторон для решения проблемы –
А)приспособление
Б)уклонение В)сотрудничество Г)противоборство
7. Конфликт между подчиненным и руководителем – А)групповой
Б)межличностный В)лично-групповой Г)внутриличностный
8. Столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных институтов и т.д. –
А)межличностный конфликт Б)социальный конфликт В)внутриличностный конфликт Г)нет правильного ответа
9. Конфликт, препятствующий эффективному взаимодействию и принятию решений –
А)конструктивный Б)деструктивный В)приспособительный Г)нет правильного ответа
10. Самый распространенный конфликт – А)лично-групповой
Б)межгрупповой
В)внутриличностный Г)межличностный

Комплект заданий для проведения ролевых игр

I. Упражнение «Начало деловой встречи»

Примеры ситуации «начало деловой встречи»:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете. Это ваш коллега, партнер и т.п. Предложите ему свои услуги.
2. Перед вами неизвестный человек. Это, возможно, ваш будущий коллега и т.п. Вы крайне заинтересованы в положительном результате этой встречи. Покажите себя достойным деловым человеком.
3. Перед вами руководитель фирмы, организации с которой вы намерены расторгнуть все деловые отношения, но фирма настаивает на выполнении ранее подписанного контракта. Найдите нужные слова, а главное, аргументы для решения вопроса в свою пользу. Причем расстаться вы должны добрыми друзьями.
4. Перед вами руководитель профсоюзной организации, требующий значительного повышения заработной платы работникам организации, учреждения которое вы возглавляете. Откажите ему, но так, чтобы работники не уволились с вашей организации, и не перешли к вашим конкурентам.
5. Перед вами налоговый инспектор. Убедите его в том, что вы имеете право на целый ряд налоговых льгот в связи со спецификой деятельности вашего учреждения.

II. Создание «образа» и его презентация (образ руководителя учреждения, директора образовательного учреждения, руководителя образовательной организации, педагога будущего и т.п.)

Вопросы и задания для самостоятельной работы студентов.

Вопросы:

1. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Невербальные средства общения.
3. Эффекты восприятия.
4. Значение рефлексии в процессе общения.
5. Факторы, разрушающие общение.

6. Причины неэффективной коммуникации.
7. Виды конфликтов.

Темы рефератов, сообщений

1. «Роль и место общения в деятельности человека»
2. «Общение—основа человеческого бытия»
3. «Взаимосвязь общения и деятельности»
4. «Невербальные средства общения».

Комплект заданий для контрольной работы

Вариант 1.

1. Раскройте понятие «общение». Обоснуйте, почему общение является многоплановым и многоуровневым процессом?
2. Что вы понимаете под «целями общения»? Перечислите, какие цели общения вам известны?
3. Чем вы можете объяснить взаимосвязь общения и деятельности?
4. Перечислите и раскройте основные функции общения?
5. Перечислите основные виды общения.
6. Раскройте следующие виды общения: деловое, вербальное, прямое, монологическое и примитивное.

Вариант 2.

1. Раскройте понятие «общение». Как вы считаете, почему категорию общения исследуют разные научные направления?
2. Что вы понимаете под «структурой общения»? Какие структурные компоненты вам известны? (перечислите)
3. Докажите значимость общения в жизни человека.
4. Перечислите и раскройте основные функции общения.
5. Перечислите основные виды общения.
6. Раскройте следующие виды общения: невербальное, косвенное, духовное, диалогическое, светское.

Вариант 3: контрольная работа в форме теста.

1 ВАРИАНТ

ИНСТРУКЦИЯ: выберите только один правильный ответ!

1. Общение – это
 - А) социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях передачи общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности
 - Б) наука, изучающая закономерности овладения знаниями, умениями и навыками
 - В) это механизм, путь формирования человеком индивидуального опыта через приобретение социокультурного общественно-исторического опыта как совокупности знаний
 - Г) разнообразные виды индивидуальной и коллективной деятельности
2. Общение, при котором один из партнеров стремиться подчинить себе другого, и открыто принуждает к определенным действиям –
 - А) манипулятивное Б) императивное В) диалогическое

Г) демократическое

3. Стил ь общения, предполагающий соответствующее осознание и переживание ситуации взаимодействия –

А) ритуальный

Б) манипулятивный В) гуманистический Г) диалогический

4. Какая функция не является функцией общения – А) коммуникативная

Б) формирующая В) подтверждения Г) избирательная

5. Внутриличностная функция общения проявляется А) при передаче и приеме информации

Б) в диалоге с самим собой при помощи внутренней речи В) при передаче эмоционального переживания

Г) при восприятии партнера по общению

6. Каузальная атрибуция –

А) теория и практика приписывания одним явлениям способности выступать в качестве причины других явлений, а так же поиск, выявление и описание соответствующих причин или причинно-следственной связи

Б) способность социальной группы оставаться независимой В) черта личности, характеризующая властного человека Г) положительные эмоции в человеческих отношениях

7. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать, а так же реагировать определенным образом без полного анализа конкретной ситуации –

А) эффект стереотипа Б) эффект установки В) эффект ореола

Г) аттракция

8. Использование коммуникатором в процессе передачи информации невыразительной речи или речи с большим количеством звуков-паразитов может вызвать –

А) семантический барьер Б) стилистический барьер В) логический барьер

Г) фонетический

9. Стилистический барьер – это

А) непонимание речи в связи с быстрым темпом Б) различные значения слов

В) несоответствия стиля речи и ситуации общения Г) социально-культурные различия

10. Коммуникативный барьер, возникающий вследствие слишком сложной логики рассуждения для понимания слушающего –

А) стилистический барьер Б) логический барьер

В) семантический барьер Г) фонетический барьер

11. Высший уровень психического отражения человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных образов и понятий –

А) психика Б) сознание В) речь

Г) язык

12. Система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи и хранения информации –

А) речь

Б) сознание В) язык

Г) мимика

13. Передача определенного эмоционально-психического настроя от одного человека к другому –
А) внушение Б) заражение В) возбуждение Г) убеждение
14. Исторически сложившаяся в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения посредством языка –
А) язык Б) речь В) жесты
Г) сознание
15. Воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека, на которого хочется походить –
А) внушение Б) заражение В) убеждение Г) подражание
16. Невербальное общение – А) общение при помощи языка Б) общение по телефону
В) общение, не предполагающее звуковой речи Г) общение на основе психологических проблем
17. К фонациональным невербальным средствам общения относятся А) письменная речь
Б) жесты, позы,
В) тембр голоса, особенности произнесения звуков, паузы Г) мимика
18. Невербальная коммуникация – это
А) прием и передача информации между общающимися индивидами посредством устной речи
Б) дополнительная информация о человеке, которую дают внешний вид, выразительные движения человека
В) построение взаимоотношений на основе диалога с самим собой
Г) выражение эмоций и оценок, зарождение симпатии между партнерами по общению
19. К невербальным средствам коммуникации не относятся А) фонациональные средства
Б) кинетические средства В) графические средства Г) логические средства
20. Пространственная и временная организация общения – А) кинесика
Б) проксемика В) такесика
Г) палемика

2 ВАРИАНТ

ИНСТРУКЦИЯ: выберите только один правильный ответ!

1. Манипулятивное общение –
А) это общение, при котором один из партнеров открыто стремится подчинить другого
Б) это общение, при котором один из партнеров скрыто подчиняет другого В) это общение, строящееся на равноправии и уважении
Г) это общение, при котором можно и скрыто и открыто подчинять партнера по общению
2. Стилль общения, при котором человек подтверждает свое присутствие в данной культуре, заявляет о своей компетентности в ней –
А) манипулятивный Б) гуманистический В) ритуальный
Г) диалогический
3. Перцептивная сторона общения –

А) восприятие друг друга и на этой основе развитие взаимоотношений Б) прием и передача информации

В) осуществление взаимодействий

Г) процесс воздействия на партнера по общению 4. Прагматическая функция реализуется в процессе –

А) совместной деятельности между общающимися индивидами Б) развития человека и становлении его как личности

В) диалога человека с самим собой

Г) утверждения себя перед другими людьми

5. Общение – это

А) социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях передачи общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности

Б) наука, изучающая закономерности овладения знаниями, умениями и навыками

В) это механизм, путь формирования человеком индивидуального опыта через приобретение социокультурного общественно-исторического опыта как совокупности знаний

Г) разнообразные виды индивидуальной и коллективной деятельности

6. Эффект ссылки на себя –

А) тенденция обрабатывать эффективно и помнить хорошо информацию, связанную с собой

Б) тенденция недооценивать тот факт, что определенные способности и умения эффективно действовать не являются уникальными

В) тенденция переоценивать какое-нибудь мнение, поведение Г) взаимодействие людей связанное с борьбой

7. Первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности обобщается на весь образ человека, а затем общее впечатление переносится на оценку его отдельных качеств –

А) эффект стереотипа Б) эффект ореола

В) эффект установки

Г) эффект первичности новизны

8. Социальные, политические, религиозные и профессиональные различия между людьми в общении могут привести к

А) логическому коммуникативному барьеру

Б) стилистическому коммуникативному барьеру В) социально-культурному барьеру

Г) фонетическому барьеру

9. Коммуникативная сторона общения –

А) организация взаимодействия между участниками по общению Б) обмен информацией между общающимися индивидами

В) восприятие друг друга и организация взаимоотношений Г) взаимодействие людей, связанное с борьбой

10. Какими средствами осуществляется общение – А) знаковыми

Б) функциональными В) субъективными

Г) объективными

11. Способность сознания к рефлексии определяет возможность человека А) дифференцировать по степени значимости предметы
Б) передавать и принимать информацию В) формировать индивидуальность
Г) наблюдать за самим собой, оценивать себя
12. Активность как свойство сознания проявляется
А) в способности субъектом дифференцировать по степени значимости психические образы
Б) в способности человека наблюдать за самим собой и анализировать себя В) в способности человека передавать и принимать информацию
Г) в способности человека быть направленным на определенный объект или предмет
13. Высший уровень психического отражения и регуляции, присущий только человеку как общественно-историческому существу
А) психика Б) поведение В) сознание
Г) деятельность
14. Метод воздействия, основанный на логических приемах, к которым при-
мешиваются социально-психологические давления разного рода (влияние авторитет-
ности источника информации, групповое влияние) –
А) заражение Б) убеждение В) подражание Г) внушение
15. Информированность –
А) ожидаемая способность личности служить источником информации для
другого человека
Б) смысловая сторона общения
В) запас знаний, имеющийся у человека Г) умалчивание о своей точке зрения
16. Основным средством коммуникации является – А) естественная письмен-
ная речь
Б) естественная устная речь
В) мимика, жесты, телодвижения Г) текст
17. Коммуникатор –
А) человек, принимающий информацию Б) противодействующая личность
В) человек передающий информацию
Г) человек, склонный к безоговорочным уступкам
18. К невербальным средствам
общения относятся – А) речь
Б) язык
В) письменная речь
Г) мимика, жесты, телодвижения
19. Эмоционально-эстетические особенности устной речи показывают – А)
пол, возраст, внутреннее состояние разговора
Б) отношение человека к разговору В) положение человека в обществе Г) нацио-
нальность
20. Кинетические невербальные средства общения – это А) интонация голоса
Б) жесты, позы, мимика В) прикосновения
Г) письменная речь

Учебная дисциплина:
ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационно-коммуникационные технологии

Разработчик:
Карасева Г.Ю., старший преподаватель
кафедра туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационно- коммуникационные технологии

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: - основные понятия автоматизированной обработки информации; -общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; -базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; -состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; Уметь -пользоваться современными средствами связи и оргтехникой -использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11. | Комплект заданий для тестирования Вопросы для дифференцированного зачета Темы курсовых работ |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>ориентированных информационных системах -использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства компьютерные и телекоммуникационные средства :</p> | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационно-коммуникационные технологии

Уровень подготовки обучающегося на дифференцированном зачете определяется оценками: 5 «отлично», 4 «хорошо», 3 «удовлетворительно», 2 «неудовлетворительно».

«отлично»: студент дает правильные ответы на вопросы; обнаруживает понимание материала, что выражается в умении обосновать свой ответ; правильно отвечает на дополнительные вопросы; свободно владеет речью (демонстрирует связность и последовательность в изложении).

«хорошо»: студент дает ответ на вопросы, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

«Удовлетворительно»: студент дает ответ на вопросы, но:

- дает неточные формулировки понятий и терминов,
- затрудняется обосновать свой ответ,
- затрудняется обобщить или дифференцировать понятия и термины;
- затрудняется при ответе на дополнительные вопросы;
- излагает материал недостаточно связно и последовательно с частыми заминками и перерывами.

«Неудовлетворительно»: студент обнаруживает незнание или непонимание содержания вопроса.

Вопросы к дифференцированному зачету:

Примерный перечень вопросов для формирования заданий письменной работы.

1. Сформулируйте обобщенное определение понятия информация.
2. Перечислите основные свойства информации.
3. Какие качественные показатели позволяют оценить потребительские свойства информации?
4. Что такое количество информации? Формула количества информации.

5. Назовите ученых-основоположников теории информации.
6. Перечислите основные признаки классификации информации.
7. Что такое информационная технология?
8. Назовите три компонента информационной технологии.
9. Назовите этапы процесса управления.
10. Что такое сбор информации, его назначение?
11. Что понимается под технологией сбора информации?
12. Чем отличаются понятия информация и данные?
13. Назовите основные требования к сбору данных.
14. Сформулируйте определение входных, промежуточных и выходных данных. В чем сходство и различие между ними?
15. Что такое средство сбора информации в информационной системе?
16. Перечислите основные средства сбора текстовой, графической, звуковой и видеоинформации.
17. Каковы основные этапы сбора данных?
18. Что такое вторичные данные?
19. В чем заключается процедура хранения информации?
20. Перечислите основные требования к структурам хранения информации.
21. Что такое HardWare и SoftWare компьютера?
22. Из каких простейших элементов состоит программа?
23. Перечислите главные устройства компьютера.
24. Опишите функции памяти и функции процессора.
25. Каково назначение основных частей процессора?
26. Сформулируйте общие принципы построения компьютеров.
27. В чём заключается принцип программного управления?
28. В чём суть принципа однородности памяти?
29. В чём заключается принцип адресности?
30. Какие архитектуры называются "фон-неймановскими"?
31. Что такое центральный процессор?
32. Назовите две основные разновидности памяти компьютера.
33. Перечислите основные компоненты внутренней памяти.
34. Каково назначение кэш-памяти?
35. Каково назначение внешней памяти?
36. Что собой представляет гибкий диск?
37. Как работают накопители на гибких магнитных дисках и накопители на жёстких магнитных дисках?
38. Понятие операционной системы.
39. Виды операционных систем.
40. Функциональные назначения операционных систем.
41. Средства хранения и переноса информации.
42. Охарактеризуйте понятие «Автоматизированная информационная система».
43. Какова структура АИС?
44. Каковы этапы развития АИС?
45. Каким образом можно классифицировать различные виды АИС?
46. Сколько видов обеспечения АИС вам известно?
47. Охарактеризуйте составляющие технического обеспечения.

48. Каковы составляющие программного обеспечения?
49. Перечислите составляющие организационного обеспечения.
50. Дайте определение лингвистического обеспечения.
51. Перечислите особенности математического, методического и лингвистического обеспечения АИС.
52. Чем характеризуется правовое обеспечение АИС?
53. В чем особенность эргономического обеспечения АИС?
54. Что такое жизненный цикл АИС?
55. Перечислите основные стадии жизненного цикла АИС и охарактеризуйте каждую из них.
56. Каковы основные модели жизненного цикла АИС?
57. В каких случаях возникает необходимость разработки АИС?
58. Какие особенности применения информационных технологий в социально-культурной сфере?
59. Какие информационные технологии применяются для обработки текстовой информации?
60. Что такое текстовый редактор?
61. Что такое текстовый процессор, и чем он отличается от текстового редактора?
62. Каковы этапы подготовки документа с использованием текстового процессора?
63. Какими основными возможностями обладает текстовый процессор MS WORD?
64. Что такое ввод текста, его редактирование и оформление?
65. Для чего предназначены панели инструментов MS WORD?
66. Что такое электронная таблица (табличный процессор)?
67. Перечислите основные функциональные возможности табличных процессоров.
68. Какими основными функциональными возможностями обладает MS EXCEL?
69. Какие элементы рабочего окна MS EXCEL вам известны?
70. Для чего предназначен язык Visual Basic for Application в MS EXCEL?
71. Что такое строка формул в MS EXCEL?
72. Для чего предназначена функция защиты ячеек и листов в MS EXCEL?
73. Базы и банки данных. Дать определение базы данных, банка данных, СУБД.
74. Модели представления данных. Объекты, атрибуты и связи. Реляционная модель данных.
75. СУБД MS ACCESS. Основные типы данных.
76. Объекты СУБД MS ACCESS.
77. Форматы графических файлов.
78. Способы получения графических изображений - рисование, оптический (сканирование).
79. Растровые и векторные графические редакторы.
80. Прикладная программа для обработки графической информации Microsoft Paint.

81. Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам.
 82. Типы компьютерных сетей. Локальные и глобальные сети.
 83. Браузеры. Адресация ресурсов, навигация.
 84. Электронная почта и телеконференции
 85. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Основы проектирования Web - страниц.
 86. Глобальная сеть Интернет.
 87. История создания Всемирная паутина.
 88. Поисковые системы.
 89. Формы компьютерных презентаций.
 90. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации.
 91. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение.
- Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска.
92. Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов.
 93. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине

ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационно-коммуникационные технологии

Примерное типовое задание для оценки знаний и умений текущего контроля:

Практическое занятие № 10-11.

Тема: Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование формул.

Цель: изучить базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

Результаты обучения (умения):

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;

Длительность: 180 мин.

Задание. Создать таблицу в EXCEL по приведенному образцу (рис.1), провести расчеты по формулам, отформатировать таблицу.

| № № п/п | Результаты измерений | Удвоенное значение | Квадрат значения | Отклонение от среднего | Приведенное значение | Сглаженное значение |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | 0,69976 | | | | | |
| 2 | 0,72223 | | | | | |
| 3 | 3,24425 | | | | | |
| 4 | 5,27647 | | | | | |
| 5 | 6,19835 | | | | | |
| 6 | 7,73313 | | | | | |
| 7 | 4,81641 | | | | | |
| 8 | 7,76518 | | | | | |
| 9 | 10,09502 | | | | | |
| 10 | 8,91329 | | | | | |
| 11 | 55,46485 | | | | | |
| 12 | 5,54648 | | | | | |
| | Среднее значение | | | | | |
| | Максимум отклонения | | | | | |
| | Минимум отклонения | | | | | |
| | Приведенное значение вычисляется как отношение результата измерения к среднему значению | | | | | |
| | Сглаженное значение равно результату измерения, если отклонение от среднего отрицательное, иначе равно среднему значению | | | | | |

Рисунок 1-исходная таблица

Указания по выполнению задания.

1. Во всех ячейках диапазона В3:G14 и С15:С16 (см. рис 2) - числовой формат, 5 знаков после запятой. Вписываете формулы. Результат приведен на рисунке 2. Как вписывать формулы, показано ниже.

| № № п/п | Результаты измерений | Удвоенное значение | Квадрат значения | Отклонение от среднего | Приведенное значение | Сглаженное значение |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | 0,69976 | 1,39952 | 0,48966 | 9,00653 | 0,07209 | 9,70629 |
| 2 | 0,72223 | 1,44446 | 0,52162 | 8,98406 | 0,07441 | 9,70629 |
| 3 | 3,24425 | 6,48850 | 10,52510 | 6,46204 | 0,33424 | 9,70629 |
| 4 | 5,27647 | 10,55294 | 27,84114 | 4,42982 | 0,54361 | 9,70629 |
| 5 | 6,19835 | 12,39670 | 38,41954 | 3,50794 | 0,63859 | 9,70629 |
| 6 | 7,73313 | 15,46626 | 59,80130 | 1,97316 | 0,79671 | 9,70629 |
| 7 | 4,81641 | 9,63282 | 23,19781 | 4,88988 | 0,49622 | 9,70629 |
| 8 | 7,76518 | 15,53036 | 60,29802 | 1,94111 | 0,89002 | 9,70629 |
| 9 | 10,09502 | 20,19004 | 101,90943 | -0,38874 | 1,04005 | 10,09502 |
| 10 | 8,91329 | 17,82658 | 79,44674 | 0,79299 | 0,91830 | 9,70629 |
| 11 | 55,46485 | 110,92970 | 3076,34959 | -45,75857 | 5,71432 | 55,46485 |
| 12 | 5,54648 | 11,09296 | 30,76344 | 4,15981 | 0,57143 | 9,70629 |
| | Среднее значение | 9,70629 | | | | |
| | Максимум отклонения | 9,00653 | | | | |
| | Примечание | | | | | |
| | Приведенное значение вычисляется как отношение результата измерения к среднему значению | | | | | |
| | Сглаженное значение равно результату измерения, если отклонение от среднего отрицательное, иначе равно среднему значению | | | | | |

Рисунок 2 - результат вычислений

2. Формулы

Удвоенное значение: в ячейку C3 вписать формулу $=B3*2$, нажать клавишу enter (ввод формулы), затем за маркер в правом нижнем углу ячейки скопировать формулу во все ячейки диапазона C3:C14 («растянуть»).

Квадрат отклонения: в ячейку D3 вписать формулу $=B3*B3$, enter (ввод формулы), затем за маркер в правом нижнем углу ячейки скопировать формулу во все ячейки диапазона D3:D14 («растянуть»).

Среднее значение: в ячейку C15 вписать формулу $=CP3HAЧ(B3:B14)$, enter (ввод формулы).

Отклонение от среднего: в ячейку E3 вписать формулу $=\$C\$15-B3$, enter (ввод формулы), затем за маркер в правом нижнем углу ячейки скопировать формулу во все ячейки диапазона E3:E14 («растянуть»).

Здесь $\$C\15 -абсолютный адрес ячейки, он не будет меняться при копировании формулы. Чтобы сделать адрес абсолютным, щелкаем по ячейке C15 и нажимаем управляющую клавишу f4 или просто вставляем символ \$ на нужную позицию.

Приведенное значение: в ячейку F3 вписать формулу $=B3/\$C\15 , enter (ввод формулы), затем за маркер в правом нижнем углу ячейки скопировать формулу во все ячейки диапазона F3:F14 («растянуть»).

Сглаженное значение: в ячейку G3 вписать формулу $=ЕСЛИ(E3<0;B3;\$C\$15)$, enter (ввод формулы), затем за маркер в правом нижнем углу ячейки скопировать формулу во все ячейки диапазона G3:G14 («растянуть»).

Максимум отклонения: в ячейку C16 вписать формулу $=МАКС(E3:E14)$, enter (ввод формулы).

Рекомендация. При вводе функций в формулы используйте мастер функций fx. При этом открывается окно для ввода параметров функции, это существенно облегчает ввод.

4.Создайте таблицу, отформатируйте по образцу, проведите расчеты, результат представить преподавателю.

Практическое занятие №14.

Тема: СУБД MS ACCESS. Создание многотабличной базы данных, формирование структуры таблиц. Создание связей. Запрос на выборку.

Цель: изучить базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

Результаты обучения (умения):

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- обрабатывать текстовую и табличную

Продолжительность: 90 минут

Цель: ознакомить пользователя с технологией создания многотабличной базы данных, схемой данных, с технологией создания запросов.

Результат обучения:

После завершения занятия пользователь должен:

- Освоить технологию создания многотабличной базы данных в MS ACCESS
- Уметь редактировать многотабличную базу данных, создавать схему данных, формировать запросы на выборку.

Используемые программы:

- СУБД MS ACCESS 2016
- ОС Windows 10

План занятия:

1. Создание многотабличной базы данных.
2. Изучение технологии формирования запросов на выборку.
3. Самостоятельная работа по формированию запросов на выборку.

I. Создание многотабличной базы данных.

- 1 .Создайте базу данных «Поставщики и детали», состоящую из таблиц S, P, SP. Структура каждой таблицы создается в режиме конструктора, затем в нее заносятся данные.

Таблица s

| S | SNAME | STATUS | CITY |
|----|-------|--------|--------|
| s1 | Smith | 20 | London |
| s2 | Jones | 10 | Paris |
| s3 | Black | 30 | Paris |
| s4 | Clark | 40 | London |
| s5 | Adams | 30 | Athens |

Таблица p

| P | PNAME | COLOR | WEIGHT | CITY |
|----|-------|-------|--------|--------|
| p1 | Nut | Red | 12.0 | London |
| p2 | Bolt | Green | 17.0 | Paris |
| p3 | Screw | Blue | 17.0 | Rome |
| p4 | Screw | Red | 14.0 | London |
| p5 | Cam | Blue | 12.0 | Paris |
| p6 | Cog | Red | 19.0 | London |

Таблица sp

| S | P | QTY |
|----|----|-----|
| s1 | p1 | 300 |
| s1 | p2 | 200 |
| s1 | p3 | 400 |
| s1 | p4 | 200 |
| s1 | p5 | 100 |
| s1 | p6 | 100 |
| s2 | p1 | 300 |
| s2 | p2 | 400 |
| s3 | p2 | 200 |
| s4 | p2 | 200 |
| s4 | p4 | 300 |
| s4 | p5 | 400 |

- 2 . После завершения создания таблиц задайте (в режиме конструктора) ключевые поля: в таблице S- поле S, в таблице P - поле P (таблица SP является подчиненной по отношению к таблицам S и P, в ней нет уникального ключевого поля). Чтобы задать ключевое поле, откройте заполненную данными таблицу в режиме конструктора, выделите курсором поле, которое вы хотите назначить ключевым, и щелчком по знаку «ключ» на панели инструментов задайте ключевое поле.
- 3 .Создайте связи между таблицами (схему данных)
 - Откройте окно «Схема данных» командой **Работа с базами данных> Схема данных** (меню ACCESS)
 - Если ранее никаких связей между таблицами не было, открывается окно «добавление таблицы». Перетащите его вниз по центру экрана
 - Выделите таблицу S, щелкните по кнопке «добавить»
 - Выделить таблицу P, щелкните по кнопке «добавить»
 - Выделить таблицу SP, щелкните по кнопке «добавить»

При этом в окне «Схема данных» появятся три схематичные таблицы с именами полей. Разместите (перетащите) таблицы так, чтобы было удобно создавать связи между полями. Если связи между таблицами уже были созданы, то для введения в схему данных новой таблицы надо щелкнуть правой кнопкой мыши по схеме данных

и в контекстном меню выбрать пункт «добавить таблицу».

4 .Введя в схему данные все таблицы, которые надо связать, можно приступить к созданию связей между полями таблиц.

5 .Связь между полями устанавливается путем перетаскивания имени поля из главной таблицы в подчиненную на соответствующее ему связанное поле. При этом можно закрыть окно «Добавление таблицы».

6 .После перетаскивания имени поля на связанное с ним поле открывается диалоговое окно «Связи», в котором можно задавать свойства образующейся связи. Включение флажка «Обеспечение условий целостности данных» позволяет защититься от случаев удаления записей из одной таблицы, при котором связанные с ними записи из другой таблицы останутся без связи. Флажки «Каскадное обновление связанных полей» и «Каскадное удаление связанных полей» обеспечивают одновременное обновление данных во всех подчиненных таблицах. Отдельные таблицы на схеме данных можно перетаскивать для лучшего отображения связей между ними.

7 .Измените в таблице S номер поставщика S1 на S17.

8 .Убедитесь, что в таблице SP автоматически прошли соответствующие изменения.

9 .Верните таблицу S к исходному виду.

10.Измените в таблице P номер детали P1 на P17, убедитесь, что произошли изменения в таблице SP, верните таблицу P к исходному состоянию.

II. Изучение технологии формирования запросов на выборку.

1.Запрос - средство доступа к данным. Запрос на выборку создает результирующую таблицу, в которой отображаются только те данные, которые отвечают условию отбора.

1 .В результате работы запроса из исходной базы формируется результирующая таблица, содержащая информацию, соответствующему запросу. Важным свойством запросов является то, что при создании результирующей таблицы информацию можно не только выбирать, но и обрабатывать (упорядочить, фильтровать, изменять и т.д.).

3 .Для создания запросов в MS ACCESS 2016 есть удобное средство - бланк запроса по образцу. С его помощью можно формировать запросы, перетаскивая элементы запроса между окнами.

4 .Создание запроса начинается с открытия вкладки «Запросы» диалогового окна «База данных» и щелчка по кнопке «Создать».

5 .В открывшемся окне выбирают режим создания запроса с помощью конструктора.

6 .Создание запроса начинают с выбора таблиц, на которых будет основан запрос.

7 .Выбор таблиц осуществляют в диалоговом окне «Добавление таблицы», в котором отображаются все таблицы, имеющиеся в базе.

8 .Выбранные таблицы заносятся в верхнюю половину бланка запроса по образцу щелчком по кнопке «Добавить».

9 .В окне «Добавление таблицы» обратите внимание на наличие трех вкладок «Таблицы», «Запросы», и «Запросы и таблицы». Это говорит о том, что запрос не обязательно создается по таблице, он может быть основан на другом ранее созданном запросе.

Бланк запроса по образцу

- 1 Бланк запроса по образцу имеет две панели. На верхней схематично представлены таблицы.
- 2 Строки Нижней таблицы определяют структуру результирующей таблицы, в которой будут содержаться данные, полученные по результатам запроса.
- 3 Строку «Поле» Заполняют перетаскиванием названий полей из таблиц в верхней части бланка. Каждому полю будущей таблицы соответствует один столбец бланка запроса по образцу.
- 4 Строка «Имя таблицы» заполняется автоматически при перетаскивании поля.
- 5 Если щелкнуть по строке «Сортировка», появится кнопка раскрывающегося списка, содержащего виды сортировки. Если назначить сортировку по какому-то полю, данные в результирующей таблице будут отсортированы по этому полю.
- 6 Бывают случаи, когда поле должно присутствовать в бланке запроса по образцу, но не должно отображаться в результирующей таблице. В этом случае можно запретить его вывод на экран, сбросив соответствующий флажок.
- 7 Самая интересная строка в бланке запроса по образцу- условие отбора. Именно здесь записывают те критерии, по которым выбирают записи для включения в результирующую таблицу.
- 8 Запуск запроса осуществляют щелчком по кнопке «Вид». При запуске образуется результирующая таблица.

Самостоятельная работа.

Задание:

Создать следующие запросы к базе данных «Поставщики и детали».

Выбрать из таблицы S всю информацию:

Запрос 1- о поставщике по фамилии Smith

Запрос 2- о поставщиках, местоположение которых- Париж

Запрос 3- о поставщиках со статусом 20

Запрос 4- о поставщике с номером S2

Выбрать из таблицы P всю информацию:

Запрос 5- о деталях голубого цвета, местоположение которых- Париж

Запрос 6- о деталях красного цвета

Запрос 7- о деталях с названием SCREW

Запрос 8- о деталях с весом 12.0 фунтов

Выбрать из таблиц S и SP информацию:

Запросы 9,10- о поставщиках детали с номером P2, затем с номерами P3 и P4

Результаты работы представить преподавателю.

Примерные типовые задания для проверки навыков работы в MS WORD, MS EXCEL

1. Выполните задание в MS EXCEL

| Определение среднего количества осадков | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|------------------------|
| Число месяца | Количество осадков, мм | Отклонение от среднего | Норма осадков | Превышение или ниже |
| 1 | 43,4 | | | |
| 2 | 20,8 | | | |
| 3 | 44,7 | | | |
| 4 | 22,5 | | | |
| 5 | 39,2 | | | |
| 6 | 26,2 | | | |
| 7 | 7,6 | | | |
| 8 | 16,6 | | | |
| 9 | 8,4 | | | |
| 10 | 37,8 | | | |
| 11 | 12,2 | | | |
| 12 | 20,7 | | | |
| 13 | 32,9 | | | |
| 14 | 27,8 | | | |
| 15 | 46,2 | | | |
| 16 | 48,6 | | | |
| 17 | 43,8 | | | |
| 18 | 13,5 | | | |
| 19 | 1,8 | | | |
| 20 | 30,2 | | | |
| 21 | 42,3 | | | |
| 22 | 2,7 | | | |
| 23 | 24,7 | | | |
| 24 | 22,1 | | | |
| 25 | 37,5 | | | |
| 26 | 38,9 | | | |
| 27 | 4,0 | | | |
| 28 | 13,1 | | | |
| 29 | 11,9 | | | |
| 30 | 31,8 | | | |
| Среднее за месяц. | | | | |
| Примечание: нормой считается количество осадков, если оно \geq Среднее за месяц - 5,2 и \leq Среднее за месяц + 5,2. В противном случае напечатать нет Если отклонение от среднего >0 , то печатать превышение, иначе печатать – ниже. | | | | |

1. Выполните задание в Microsoft Word

Как создаются документы в Word

При подготовке текстовых документов на компьютере используется три операции:

- ♦ **ввода**
- ♦ **редактирования**
- ♦ **форматирования**

Операция ввода позволяет перевести текст с твёрдого носителя (например, бумаги) в файл, хранящийся в ПК. Под вводом понимается набор или сканирование бумажного оригинала и распознавание его для перевода из формы в текстовый формат.

Операция редактирования позволяет:

- **удалять,**
- **добавлять,**
- **копировать фрагменты текста,**
- **переставлять местами части документа.**

Для ввода и редактирования используются программы, называемые **текстовыми редакторами**. Оформление документа осуществляется операциями форматирования, которые позволяют точно определить, как будет выглядеть текст на экране монитора или на бумаге после печати. Для этого используются программы, называемые **текстовыми процессорами**.

Строим таблицы

Все текстовые редакторы сохраняют в файле «чистый» текст и благодаря этому **совместимы** друг с другом. Различные текстовые процессоры записывают в файл информацию о форматировании в виде невидимых кодов по-разному и поэтому **несовместимы** друг с другом.

Одним из многих текстовых процессоров есть возможность преобразования текста из одного формата в другой.

| 1 | 2 | 3 | 4 | |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------|---|--|
| При работе с текстовыми документами компьютер превращается в «интеллектуальной» | | подобие очень мощной пишущей машинки | | |



А теперь вставляем формулы:

$$\sin 3x = 3 \sin x - 4 \sin^3 x$$

$$\cos 3x = 4 \cos^3 x - 3 \cos x$$

Студент создает компьютерные файлы, сохраняя их на диске под своей фамилией. Выполненное задание оценивается по пятибалльной системе.

3.Комплект оценочных материалов по дисциплинам обще профессионального цикла

Учебная дисциплина:

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Разработчик:

Карасева Г.Ю., старший преподаватель
Кафедра туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: -законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; | ОК 01.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3. | Комплект заданий для тестирования Вопросы для дифференцированного зачета Темы курсовых работ |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности. <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> -координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; -взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; -владеть культурой межличностного общения; -владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); -осуществления приема заказов от туристов; -проверки наличия всех реквизитов заказа; -идентификации вида заказа; -направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Уровень качества ответа студента на экзамене определяется с использованием следующей системы оценок:

«отлично»: полные и точные ответы на все вопросы экзаменационного билета; свободное владение основными терминами и понятиями курса; последовательное и логичное изложение материала курса; законченные выводы и обобщения по теме вопросов; исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя при сдаче экзамена.

«хорошо»: полные и точные ответы на все вопросы экзаменационного билета; знание основных терминов и понятий курса; последовательное изложение материала курса; умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; достаточно полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя при сдаче экзамена.

«удовлетворительно»: полные и точные ответы на отдельные вопросы экзаменационного билета; удовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; удовлетворительное знание и владение методами и средствами решения задач; недостаточно четкое изложение материала курса; умение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

«неудовлетворительно»: неполный или неточный ответ на вопросы экзаменационного билета или отказ от ответа.

Вопросы к экзамену:

1. Сущность и содержание понятий менеджмент и управление.
2. Цели, задачи и принципы современного менеджмента.
3. Менеджер, роли менеджера по Г. Минцбергу.
4. Уровни управления. Пирамида Парсонса.
5. Профессиональные требования к менеджеру.
6. Субъект и объект менеджмента.
7. Основные подходы к менеджменту с позиций науки.
8. Школы менеджмента: научная, административно-классическая, человеческих отношений и поведенческих наук, количественных методов. Их сущность, представители, основной вклад в развитие менеджмента.
9. Процессный подход к менеджменту.
10. Системный подход к менеджменту.
11. Ситуационный подход к менеджменту.
12. Японская модель менеджмента.
13. Американская модель менеджмента.
14. Современные концепции управления.
15. Формальные организации: сущность и основные характеристики.
16. Неформальные организации и их роль в менеджменте.
17. Среда организации: основные элементы и их характеристика.

18. Внешняя среда организации: макросреда и микросреда.
19. Внутренняя среда организации.
20. Содержание функции планирования в менеджменте.
21. Стратегические и тактические решения в менеджменте.
22. Содержание понятия «миссия организации».
23. Содержание функции организации в менеджменте.
24. Делегирование полномочий и ответственность: сущность, цели, основные принципы.
25. Структура организации: сущность, основные типы организационных структур, требования к структурам.
26. Принципы формирования структуры управления организацией.
27. Механистический и органический типы организационных структур.
28. Корпоративный и индивидуалистский типы организационных структур.
29. Содержание функции мотивации в менеджменте.
30. Сущность и содержание понятий «мотивация» и «стимулирование».
31. Основные категории и понятия мотивации: потребность, мотив, вознаграждение, степень удовлетворения.
32. Содержательные теории мотивации.
33. Процессуальные теории мотивации.
34. Современные принципы мотивации.
35. Содержание функции координации в менеджменте.
36. Сущность основных типов взаимозависимости подразделений организации: номинальная взаимозависимость, последовательная взаимозависимость, обоюдная взаимозависимость.
37. Виды координации и их характеристика: превентивная, устраняющая, регулирующая и стимулирующая координация.
38. Основные виды контроля с позиций менеджмента.
39. Показатели эффективности контроля.
40. Сущность стратегического и оперативного контроллинга.
41. Сущность коммуникаций менеджмента.
42. Формальные коммуникации и их характеристика.
43. Неформальные коммуникации и их характеристика.
44. Коммуникационный процесс: цель и основные этапы.
45. Направления совершенствования информационного обмена в организациях.
46. Виды управленческих решений: интуитивные, основанные на суждениях, рациональные.
47. Факторы, влияющие на эффективность управленческих решений.
48. Основные методы моделирования управленческих решений.
49. Власть и влияние как организационные процессы.
50. Сущность законной власти в организации.
51. Основные виды формальных групп в организации.
52. Неформальные группы в организации: сущность, основные характеристики, причины вступления.
53. Факторы эффективности деятельности групп в организации.
54. Сущность лидерства как организационного процесса.
55. Формальные и неформальные лидеры в организации.

56. Основные стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.
57. Основные подходы к эффективному лидерству: подход с позиций личных качеств, поведенческий, ситуационный.
58. Функциональный и дисфункциональный конфликт в организации: сущность и основные отличия.
59. Поведение менеджера в конфликтной ситуации.
60. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.
61. Межличностные методы управления конфликтной ситуацией.
62. Основные направления проведения изменений в организации.
63. Сопротивление переменам: сущность и направления преодоления.
64. Управление рисками в менеджменте: сущность и основные цели.
65. Сущность концепции антикризисного управления.
66. Сущность понятия «эффективность менеджмента».
67. Показатели эффективности менеджмента.
67. Виды эффективности менеджмента.
68. Основные направления оценки эффективности менеджмента.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Тестовые задания оцениваются исходя из следующих критериев:

- менее 50% набранных баллов = «**неудовлетворительно**»
- за 50-70% набранных баллов = «**удовлетворительно**»;
- за 71-85% набранных баллов = «**хорошо**»;
- за 86-100% набранных баллов = «**отлично**».

Комплект заданий для тестирования

Тема 1.1 .Сущность и характерные черты современного менеджмента

1. Термин «управление» и термин «менеджмент»:

- а) тождественны
- б) управление трактуется шире, чем менеджмент
- в) менеджмент трактуется шире, чем управление
- г) не связанные между собой понятия

2. Управление - это:

- а) целенаправленное воздействие, согласующее совместную деятельность
- б) последовательное осуществление мотивации, организации, планирования и контроля

- в) руководство организацией
- г) достижение целей организации

3. Менеджмент - это:

- а) управление персоналом организации
- б) управление производственными процессами организации
- в) управление социально-экономическими процессами организации
- г) способность влиять на поступки людей

4. Менеджмент создает необходимые организационные условия для синтеза науки, практических навыков и знаний, позволяющих принимать оптимальные решения, исходя из этого менеджмент-это:

- а) вид деятельности и процесс принятия решений
- б) аппарат управления
- в) наука и искусство управления
- г) все перечисленное

5. Что является целью менеджмента?

- а) обеспечение прибыльности организации
- б) эффективное использование ресурсов организации
- в) совершенствование всех процессов организации
- г) все перечисленные ответы верны

6. На высшем уровне управления происходит:

- а) разработка сменно-суточных заданий
- б) организация выполнения квартальных заданий
- в) формирование целей организации
- г) контроль использования сырья и оборудования

7. Информационная роль менеджера не предполагает выполнение следующей функции:

- а) сбор информации об организационной среде
- б) распространение фактов и нормативных установок
- в) осуществление текущих корректировок заданий подчиненных
- г) все предыдущие ответы верны

8. Важным принципом в менеджменте является правильное распределение задач по иерархическим уровням, в соответствии с которым:

- а) чем выше уровень, тем больше оперативных задач на нем решаются
- б) руководитель является лучшим специалистом по производству
- в) обеспечение ритмичности - задача низового звена
- г) ответственность за управление несет собственник

9. По месту в системе управления организацией менеджеры занимают три уровня. Деятельность менеджеров высшего уровня характеризуется масштабностью и сложностью и включает:

- а) постоянное общение с производственным персоналом
- б) принятие ключевых решений по стратегии
- в) контроль работы руководителей низового уровня
- г) составляют самую многочисленную категорию

10. В современных условиях роль руководителей среднего уровня возрастает, их деятельность связана:

- а) контроль выполнения производственных заданий
- б) решение тактических и оперативных проблем
- в) самая малочисленная, но влиятельная категория
- г) самая многочисленная категория

Тема 1.2 История развития менеджмента

1. Подходы к управлению включают:

- а) научное управление; процессный подход; системный подход; поведенческий подход
- б) подход с позиций школ; системный подход; процессный подход; ситуационный подход
- в) научное управление; административное управление; школа человеческих

отношений

г) количественные методы; наука управления; научное управление; ситуационный подход

2. Какая из школ управленческой мысли была хронологически первой:

- а) количественных методов
- б) научного управления
- в) административно-классическая
- г) человеческих отношений и поведенческих наук

3. Представителями административно-классической школы являются:

- а) М.П. Фолетт, Э. Мэйо, А. Маслоу
- б) А. Файоль, Л. Урвик, Д. Муни
- в) Ф.У.Тейлор, Ф. и Л. Гилберт, Г. Форд
- г) Г. Саймон, Д. Р. Форрестер, Д. Марч

4. Что считается основным элементом ситуационного подхода:

- а) метод управления
- б) личность менеджера
- в) набор обстоятельств, влияющих на организацию
- г) внешняя среда организации

5. Согласно процессному подходу, связующими процессами в менеджменте являются:

- а) планирование, организация, мотивация, контроль
- б) коммуникации и принятие решений
- в) централизация и децентрализация
- г) делегирование полномочий и ответственность

6. Какой из ниже перечисленных подходов рассматривает управление как осуществление набора управленческих функций:

- а) ситуационный
- б) системный
- в) функциональный
- г) подход с позиций школ

7. Что можно назвать основной оптимальной характеристикой школы человеческих отношений?

а) использование научного анализа для определения оптимальных способов выполнения задачи

б) перенос центра тяжести в управлении с выполнения задач на отношения между людьми

в) создание систематизированной теории управления всей организации, выделив управление

как особый вид деятельности

г) все предыдущие ответы неверны

8. Деятельность представителей какой школы управления можно оценить следующим образом: они рассматривали управление как комплексный процесс и выделили основные универсальные принципы управления:

- а) школа научного управления
- б) школа административного управления
- в) школа человеческих отношений и поведенческих наук
- г) школа количественных методов

9. Исследования Ф.У. Тейлора были направлены на:

- а) рабочего
- б) руководителя среднего звена
- в) менеджера
- г) всю организацию

10. В чем главная причина успеха японского менеджмента?

- а) умение работать с людьми
- б) использование высококачественной техники и технологий
- в) нацеленность на выполнение задач любыми способами и методами
- г) все предыдущие ответы неверны

Тема 2.1. Функции управления

1. Что является объектом управления:

- а) организация
- б) человек
- в) отношения между руководителем и подчиненным
- г) все предыдущие ответы верны

2. Формальные и неформальные организации отличает:

- а) необходимость управления
- б) количество участников
- в) юридическая или государственная регистрация
- г) все предыдущие ответы неверны

3. К характеристикам формальной организации относят:

- а) наличие ресурсов; зависимость от окружающей среды; разделение труда; выделение подразделений; необходимость управления
- б) зависимость от окружающей среды; связи с поставщиками; переработка сырья; производство продукции; наличие работников
- в) необходимость уплачивать налоги; оказание услуг; фиксированная зарплата; подчинение работников директору; иерархия уровней
- г) все предыдущие ответы верны

4. Кто участвует в вертикальном разделении труда:

- а) сотрудники различных отделов организации, равные по статусу
- б) сотрудники одного отдела организации, равные по статусу
- в) руководители различных уровней управления
- г) руководители одного уровня управления

5. Субъектом менеджмента организации является:

- а) руководитель, занимающий постоянную должность
- б) функциональная область деятельности организации
- в) предприятия со своей системой целей
- г) не одно из перечисленных

6. Среда организации включает в себя:

- а) совокупность факторов внутри организации
- б) совокупность внешних факторов
- в) совокупность внутренних и внешних факторов
- г) совокупность составляющих организации

7. Как влияют на организацию факторы микровнешней среды:

- а) косвенно
- б) прямо
- в) в зависимости от сложившейся на рынке ситуации
- г) совершенно не влияют

8. Управление является средством, с помощью которого учитываются факторы внешнего окружения:

- а) вертикальное и горизонтальное разделение труда
- б) цели
- в) люди
- г) потребители

9. Центральным фактором в любой модели управления является:

- а) информация
- б) технология
- в) оборудование
- г) люди

10. С чьим именем связывают в менеджменте вопрос о социальной ответственности организации:

- а) Ф.У. Тейлор
- б) Г. Форд
- в) П. Дракер
- г) Э. Мэйо

Функция планирования

1. Функция планирования в менеджменте представляет собой:

- а) разработку целей организации и определение наиболее эффективных путей их достижения
- б) процесс установления плановых заданий для исполнителей работ
- в) оценку текущей деятельности организации
- г) все предыдущие ответы не верны

2. Процесс планирования несет организации следующие выгоды:

- а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
- б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; принятие обоснованных решений
- в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
- г) этот процесс не приносит выгод организации

3. Стратегическое планирование - это:

- а) поиск новых возможностей развития организации
- б) создание предпосылок для реализации существующих возможностей развития организации
- в) планирование конкретных мероприятий
- г) планирование средств организации

4. Гибкое планирование отличается тем, что:

- а) показатели плана неизменны;
- б) показатели плана могут быть изменены
- в) часть показателей плана остается неизменной, а другая часть может меняться
- г) руководство организации не занимается планированием

5. Процесс планирования состоит из следующих функций:

- а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
- б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; осознание организационных стратегий
- в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
- г) организация работы, адаптация к внешней среде, постановка целей, принятие решений

6. Миссия организации отражает общественно значимые намерения организации, при разработке миссии необходимо учитывать:

- а) зависимость от текущего состояния организации
- б) зависимость миссии от временных рамок
- в) основой миссии является получение прибыли
- г) миссия- это обоснование существования организации

7. Стратегия, как основа для обоснованного позиционирования предприятий в условиях рыночной конкуренции:

- а) не связана с тактикой и оперативными планами
- б) то же самое, что и планы перспективного развития
- в) определяет направления развития
- г) не учитывает фактор конкуренции

8. Стратегия и тактика являются характеристиками управления и пронизывают всю управленческую деятельность, исходя из этого:

- а) тактические решения определяются выбранной стратегией
- б) стратегия обеспечивает непрерывность развития
- в) без определенной тактики невозможна реализация стратегии
- г) все перечисленное верно

9. Что предполагают стратегии диверсифицированного роста:

- а) расширение организации за счет добавления новых структур
- б) сокращение или ликвидацию бизнеса
- в) производство технологически несвязанных продуктов в разных отраслях и их реализацию на различных рынках
- г) ничего из перечисленного выше

10. Для каких целей используется матрица Бостонской Консультационной Группы:

- а) для принятия стратегических решений
- б) для принятия оперативных решений
- в) для принятия тактических решений
- г) все предыдущие ответы верны

Функция организации

1. Функция организация в менеджменте - это:

- а) процесс создания структуры предприятия
- б) объединение людей для достижения их целей
- в) распределение полномочий между работниками
- г) взаимодействие с внешней средой

2. Делегирование представляет собой передачу субъектом управления части:

- а) ответственности
- б) обязательств
- в) полномочий
- г) долгов

3. Систематическое делегирование руководителем своих полномочий осуществляется в следующей форме:

- а) в принятой производственной структуре
- б) в системе должностных инструкций
- в) в положениях о стимулировании труда
- г) в положениях об оплате труда

4. Ключевой задачей руководства при совершенствовании механизма функционирования организации является структура управления.

Характеристики структуры управления:

- а) сложность - использование механизмов интеграции
- б) формализация - масштабы использования правил
- в) централизация - количество отделов, групп
- г) координация - распределение прав и обязанностей

5. Структура управления показывает определенную схему взаимосвязей между звеньями и отдельными работниками, занятыми решением управленческих задач организации. Из предложенных характеристик типов структуры управления неверно высказывание:

- а) линейная структура- каждый сотрудник имеет одного начальника
- б) штабная - организацией руководит штаб
- в) функциональная - сотрудник имеет несколько функциональных координаторов
- г) все высказывания неверны

6. При выборе типа организационной структуры необходимо учитывать:

- а) стратегию организации
- б) особенности потребителей
- в) модель управления
- г) все вышеперечисленное

7. Основными типами организационных структур являются:

- а) акционерные общества, товарищества, кооперативы
- б) матричные, линейно-функциональные, дивизиональные
- в) частные, государственные, смешанные
- г) адаптивные, проектные, функциональные

8. Механистические организации включают в себя следующие типы организационных структур:

- а) матричные и дивизиональные
- б) матричные и линейно-функциональные
- в) линейно-функциональные и дивизиональные
- г) все предыдущие ответы не верны

9. Что является основной характеристикой корпоративной организации:

- а) свобода выбора ресурсов и задач для исполнителей
- б) учет потребностей и интересов работников
- в) децентрализация и делегирование полномочий
- г) максимальная централизация и авторитарность руководства

10. Какой из предложенных типов организаций наиболее предпочтителен для

компаний, занимающихся сложным, наукоемким производством в условиях быстро изменяющейся внешней среды:

- а) механистический
- б) линейно-функциональный
- в) корпоративный
- г) органический

Функция мотивации

1. Мотивация - это:

- а) способность работника выполнить свои должностные обязанности
- б) руководство производственным процессом
- в) побуждение работников к выполнению работы
- г) достижение организацией поставленных целей

2. Что из перечисленного ниже можно отнести к внутренним вознаграждениям:

- а) заработная плата
- б) похвалы и признания
- в) чувство достижения результата
- г) карьера

3. К первичным потребностям не относятся:

- а) потребности в пище
- б) потребности в безопасности
- в) потребности в уважении
- г) все вышеприведенные потребности

4. На какие группы подразделяются современные теории мотивации:

- а) материальные и нематериальные
- б) содержательные и процессуальные
- в) потребности и вознаграждения
- г) мотивы и стимулы

5. Разработка «пирамиды потребностей» - заслуга:

- а) А. Маслоу
- б) Г. Гантта
- в) Э. Мэйо
- г) Ф.У. Тейлора

6. В соответствии с теорией А. Маслоу общечеловеческие потребности классифицируются по категориям, в соответствии с которыми:

- а) к первому уровню потребностей относят потребность в питании
- б) ко второму - потребность в коммуникациях
- в) к третьему - потребность в защищенности
- г) к четвертому - потребность в образовании

7. При реализации мотивации как функции менеджмента не используется понятие:

- а) потребности
- б) спрос
- в) побуждение
- г) стимул

8. Согласно теории постановки целей Э. Локка, уровень исполнения работы зависит от следующих характеристик целей:

- а) гибкость, конкретность, сопоставимость, приемлемость
- б) сложность, специфичность, приемлемость, приверженность

в) управляемость, достижимость, ориентация на конечный результат, количественная ясность

г) все вышеприведенные ответы не верны

9. Какая из мотивационных теорий пришла к выводу, что результативный труд ведет к

удовлетворению, а не наоборот, как считали сторонники более ранних исследований:

а) теория А. Маслоу

б) теория Портера-Лоулера

в) теория С. Адамса

г) теория В. Врума__

10. Что из перечисленного ниже можно отнести к современным принципам мотивации:

а) установление четких целей и задач

б) увязка целей и вознаграждения

в) учет личных качеств работников

г) все предыдущие ответы верны

Тема 2.2 Принятие решений

1. Функция координации в менеджменте предполагает:

а) установление четких целей и задач

б) создание определенных организационных структур

в) обеспечение взаимодействия всех частей организации

г) разработку планов организации

2. Понятия взаимозависимости подразделений группируются следующим образом:

а) номинальная, последовательная, обоюдная

б) четкая, установленная, последующая

в) предварительная, текущая, заключительная

г) все вышеприведенные ответы не верны

3. Ситуацию, в которой вводимые факторы производства одного подразделения организации становятся выходом другого, и наоборот, наиболее точно характеризует:

а) номинальная взаимозависимость подразделений организации

б) последовательная взаимозависимость подразделений организаций

в) обоюдная взаимозависимость подразделений организации

г) отсутствие взаимозависимости между подразделениями организации

4. Превентивная координация направлена на:

а) устранение перебоев в системе после того, как они произошли

б) сохранение существующей системы работы

в) улучшение деятельности системы даже при отсутствии конкретных проблем

г) все вышеприведенные ответы не верны

5. Роль контроля в организации:

а) обеспечение подчинения одних менеджеров другим

б) качественное планирование организационной деятельности

в) предупреждение возникновения кризисных ситуаций

г) обеспечение централизованного управления

6. К основным видам контроля с позиции менеджмента относятся: а) внешний, внутренний, аудиторский

б) предварительный, текущий, заключительный

- в) финансовый, материальный, информационный
 - г) целевой, программный, контроль средств
7. К основным этапам процесса контроля в организации относятся:
- а) диагностика проблемы, определение критериев, выбор альтернатив
 - б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
 - в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
8. С какой целью происходит разработка шкалы допустимых отклонений:
- а) передача информации от одних уровней управления другим
 - б) измерение достигнутых результатов работы
 - в) принятие решений о вводе в действие системы контроля
 - г) все перечисленные ответы не верны
9. Что такое контроллинг:
- а) концепция управления
 - б) вид контроля
 - в) действия контролирующих звеньев организации
 - г) должность
10. Что является целью оперативного контроллинга:
- а) обеспечение выживаемости организации
 - б) проведение антикризисной политики
 - в) обеспечение прибыльности и ликвидности предприятия
 - г) поддержание потенциала успеха организации
- Тема 2.3. Связующие процессы в менеджменте
1. Коммуникации в организации представляют собой:
- а) процесс обмена информацией
 - б) процесс выбора организационных альтернатив
 - в) процесс построения организационной структуры
 - г) производственный процесс
2. Основными требованиями к информации в менеджменте считаются:
- а) своевременность
 - б) надежность
 - в) актуальность
 - г) все перечисленные ответы верны
3. Что представляет собой информатизация:
- а) этап общественного развития
 - б) внедрение информационных систем управления
 - в) обмен информацией
 - г) работа с документами в организации
4. Техника управления в организации используется с целью:
- а) выработки рациональных решений
 - б) экономии времени
 - в) механизации и автоматизации информационных процессов управления
 - г) все приведенные выше ответы равны
5. Наличие коммуникаций необходимо для любого важного управленческого действия, поэтому:
- а) эффективные менеджеры те, которые эффективны в коммуникациях

- б) процесс коммуникаций не связан с эффективностью управления
- в) эффективная коммуникация не требует определенных знаний и умений
- г) качество обмена информацией не влияет на степень реализации целей

6. Решение многих управленческих задач строится на взаимодействии людей (начальника с подчиненными, подчиненных друг с другом...) в рамках различных событий. Различают следующие виды коммуникации:

- а) неформальные - это каналы распространения слухов
- б) по восходящей - сообщения подчиненным о текущих задачах
- в) по нисходящей - оповещение о том, что делается на низшем уровне
- г) все вышеприведенные ответы равны

7. К основным элементам процесса коммуникации относят:

- а) письмо, устную речь, жесты, интонации
- б) отправитель, сообщение, канал, получатель
- в) идея, обратная связь, информация, средства передачи
- г) руководитель, исполнитель, задача, техника

8. Коммуникационный стиль - это:

- а) способ передачи информации
- б) способ восприятия информации
- в) способ руководства
- г) способ выполнения работы

9. Какой из перечисленных коммуникационных стилей более желателен с точки зрения эффективной коммуникации:

- а) открытие себя
- б) торговаться за себя
- в) реализация себя
- г) защита себя

10. На эффективность коммуникационного процесса оказывает влияние:

- а) шум в информационной системе
- б) наличие системы обратной связи
- в) использование достижений современных технологий
- г) все перечисленное

Принятие решений в менеджменте

1. Какой из признаков не относится к запрограммированным решениям:

- а) ограниченное число возможных альтернатив
- б) результат реализации определенной последовательности действий
- в) новые, внутренне не структурированные ситуации
- г) все перечисленные ответы не верны

2. Интуитивное решение характеризуется:

- а) знаниями и опытом руководителя
- б) использованием объективного аналитического процесса
- в) пониманием ситуации
- г) ощущением правильности выбора

3. Управленческие решения могут быть основаны на:

- а) интуиции лица, принимающего решение
- б) рациональном процессе, включающем диагностику проблемы, выбор ограничительных критериев, анализ возможных альтернатив и последующий выбор наилучшей из них

- в) прежнем опыте и знаниях лица, принимающего решение
 - г) все предыдущие ответы верны
4. К основным этапам процесса принятия решений относят:
- а) диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев выбора, определение, оценка и выбор альтернатив
 - б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
 - в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
5. Среда принятия решений включает в себя:
- а) условия определенности
 - б) условия риска
 - в) условия неопределенности
 - г) все перечисленные условия
6. К основным типам моделей принятия решений относят:
- а) физические, аналоговые, математические
 - б) сложные, простые, экспериментальные
 - в) внутренние, внешние, организационные
 - г) интуитивные, рациональные, опытные
7. Дерево решений, как один из основных методов принятия решений, использующийся
- в сложных ситуациях, предполагает:
- а) схематическое представление проблемы
 - б) сбор мнений о проблеме различных специалистов
 - в) построение платежной матрицы
 - г) использование рейтинговых оценок
8. Метод прогнозирования, построенный на информации, полученной из газет, бюллетеней, теле- и радиопередач, будет:
- а) неформальным
 - б) количественным
 - в) не будет относиться к методам прогнозирования
9. Какие из перечисленных факторов влияют на процесс принятия организационных решений:
- а) информационные ограничения
 - б) личностные оценки руководителя
 - в) негативные последствия
 - г) все перечисленные ответы верны
10. Эффективность управленческих решений является одной из ключевых характеристик успешного менеджмента. Для достижения наилучших результатов в процессе принятия организационных решений современные руководители применяют следующие средства:
- а) делегируют как можно больше полномочий
 - б) централизуют процесс управления
 - в) принимают решения единолично
 - г) принимают коллегиальные (групповые) решения
- Тема 2.4. Руководство: власть и партнерство
1. Понятия «влияние» и «власть» в менеджменте отражают:

- а) происходящие в организации процессы
- б) только формальные полномочия в организации
- в) только неформальные отношения в организации
- г) условия успешной деятельности организации

2. Власть - это:

- а) возможность делегировать полномочия
- б) возможность принятия решений
- в) возможность влияния на других членов организации
- г) возможность использования разных средств и методов управления

3. Чем определяется власть в условиях современных организаций:

- а) иерархией
- б) уровнем формальных полномочий
- в) степенью зависимости
- г) все предыдущие ответы верны

4. Формула баланса власти в менеджменте выражает:

- а) взаимодействие влияния одних членов организации и зависимости других членов организации
- б) взаимодействие формальных и неформальных структур организации
- в) взаимодействие различных аспектов деятельности менеджера
- г) взаимодействие различных уровней управления

5. К группе источников и видов, составляющих личностную основу власти, относят: а) власть принуждения

- б) власть связей
- в) власть примера
- г) власть над ресурсами

6. К группе источников и видов, составляющих организационную основу власти, относят:

- а) экспертную власть
- б) законную власть
- в) власть информации
- г) власть вознаграждения

7. Связана ли жестко такая форма власти, как экспертная власть, с определенной должностью в организации:

- а) связана
- б) не связана
- в) в зависимости от специфики деятельности организации
- г) в зависимости от размеров организации

8. Эффективна ли такая форма власти, как власть принуждения, в современных организациях:

- а) эффективна, так как подчиненные хорошо выполняют работу под страхом наказания
- б) эффективна, так как позволяет руководителям использовать дополнительные методы и средства воздействия
- в) неэффективна, так как страх порождает максимально адекватную производительность труда
- г) неэффективна, но фактически используется в большинстве современных организаций

9. Законная власть подразумевает влияние на основе:

- а) знаний, опыта и таланта руководителя
- б) личных качеств руководителя и его манеры поведения
- в) угроз, наказаний и штрафов
- г) должностных полномочий руководителя

10. Власть как процесс базируется на двух началах:

- а) личном и организационном
- б) формальном и неформальном
- в) коммерческом и некоммерческом
- г) государственном и частном

Тема 2.5 Социально- психологический аспект руководства

1. Какая из фаз формирования и развития групп характеризуется следующим:
члены

группы воспринимают группу как единое целое, в группе укрепляется кооперация и единство мнений:

- а) начальная фаза формирования группы
- б) взаимное раскрытие
- в) консенсус и кооперация
- г) оптимальный коллектив

2. Что из нижеперечисленных характеристик не отражает сущность формальной группы:

- а) наличие строгой системы подчинения
- б) отсутствие официально предписанных целей и отношений
- в) создание группы по воле руководства
- г) все вышеперечисленные ответы не верны

3. В состав комитетов как одного из видов формальных групп в организации могут входить:

- а) только менеджеры
- б) любые сотрудники организации, за исключением руководителей
- в) как руководители, так и рядовые сотрудники
- г) только внешние по отношению к организации пользователи информации

4. Что является основной целью любой формальной группы:

- а) организация производственного процесса
- б) формирование определенных норм поведения ее членов
- в) проектирование структуры межличностных отношений
- г) удовлетворение личных интересов членов группы

5. Как правило, формальные и неформальные группы в организациях:

- а) никак не зависят друг от друга
- б) достаточно сильно зависят друг от друга
- в) не могут существовать одновременно в рамках одной и той же организации
- г) постоянно и эффективно взаимодействуют

6. К общим характеристикам неформальных групп относятся:

- а) наличие ресурсов; необходимость управления; позитивные социальные нормы
- б) противоречивые цели; зависимость от внешней среды; улучшение коммуникаций
- в) социальный контроль; сопротивление переменам; наличие неформального лидера

г) негативные социальные нормы; конформизм; низкие показатели производительности

7. В организации неформальный лидер и руководитель:

- а) обязательно одно и то же лицо
- б) могут быть разными людьми
- в) обязательно должны быть разными людьми
- г) могут быть одним и тем же лицом

8. Какой из подходов к определению значимых факторов лидерства делал упор на важность выбора руководителем оптимального, самого эффективного стиля управления:

- а) подход с позиций личных качеств
- б) поведенческий подход
- в) ситуационный подход
- г) все подходы

9. В случае, когда руководитель позволяет подчиненным участвовать в принятии решений и избегает навязывать им свою волю, говорят об использовании такого стиля руководства, как:

- а) либеральный
- б) демократический
- в) авторитарный
- г) благосклонно авторитарный

10. Автором четырех систем, характеризующих стили лидерства, является:

- а) Ф. Фидлер
- б) Р. Лайкерт
- в) В. Врум
- г) Ф. Йеттон

Управление конфликтом

1. Основной характеристикой конфликтной ситуации является:

- а) столкновение и противоборство различных интересов
- б) процесс принятия решения
- в) попытка конфликтующих сторон прийти к компромиссу
- г) ни одно из перечисленных

2. Конфликты в организации:

а) всегда носят положительный характер
б) могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на организационные процессы

в) всегда носят отрицательный характер и желательно обходиться без них

г) все зависит от специфики деятельности организации

3. Функциональный и дисфункциональный конфликты отличаются:

- а) причинами
- б) участниками
- в) последствиями
- г) стилями их разрешения

4. В менеджменте выделяют следующие основные типы конфликтов:

а) внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой

б) личный, организационный, формальный, неформальный

- в) моментальный, краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный
 - г) все перечисленные ответы верны
5. Методы разрешения конфликтных ситуаций подразделяются на:
- а) структурные и межличностные
 - б) принуждения и вознаграждения
 - в) запрограммированные и незапрограммированные
 - г) плановые и стихийные
6. Что относится к потенциальным причинам конфликта:
- а) совместно используемые ресурсы
 - б) взаимозависимость заданий
 - в) различия в целях
 - г) все вышеприведенные ответы верны
7. Содержание какого метода управления конфликтной ситуацией характеризуется следующим: усилия всех участников конфликта направляются менеджером на достижение определенного конечного результата:
- а) сглаживание
 - б) разъяснение требований к работе
 - в) установление общеорганизационных комплексных целей
 - г) решение проблем
8. Что является одной из характеристик, определяющих внутриличностный конфликт: а) предъявление к человеку противоречивых требований по результатам его работы б) борьба руководителей за ограниченные ресурсы
- в) занятие личностью позиции, отличающейся от позиции группы
 - г) противостояние формальных и неформальных групп в организации
9. Плохая коммуникация в организации является:
- а) причиной конфликта
 - б) следствием конфликта
 - в) может быть как причиной, так и следствием конфликта
 - г) коммуникации и конфликты в организации не связаны между собой
10. Какой из межличностных стилей разрешения конфликта является наиболее эффективным для большинства организаций:
- а) уклонение
 - б) решение проблем
 - в) компромисс
 - г) принуждение

Тема 2.6. Система методов управления в менеджменте

1. Концепция управления изменениями свидетельствует о том, что в современных организациях:
- а) изменения нежелательны и их нужно избегать для повышения эффективности деятельности
 - б) изменения необходимы, так как обеспечивают выживание организации
 - в) изменения являются незначительной частью управленческой работы
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
2. Термин «проактивное руководство» значит следующее:
- а) руководство само проявляет активность
 - б) руководство реагирует на требования ситуации
 - в) руководство не проявляет активность

г) руководство делегирует полномочия

3. Если в результате процесса изменений в организации происходит перераспределение полномочий и ответственности, вносятся коррективы в управленческую иерархию, то данный тип изменений может быть отнесен к:

- а) изменениям технологии и задач
- б) изменениям цели
- в) структурным изменениям
- г) изменениям человеческого фактора

4. Для достижения большей мотивации подчиненных в процессе управления изменениями в организации необходимо обеспечивать:

- а) усиленную систему контроля за результатами работы
- б) участие подчиненных в проводимых изменениях
- в) переориентацию внимания подчиненных на другие организационные проблемы
- г) установление жесткой зависимости заработной платы от результатов труда

5. Риски в менеджменте можно подразделить на следующие основные типы:

- а) простой и сложный
- б) функциональный и дисфункциональный
- в) динамический и статический
- г) прогнозируемый и спонтанный

6. Что из перечисленного ниже относится к основным этапам принятия решений в условиях риска:

- а) определение цели риска
- б) определение вероятности наступления рискованного события
- в) выбор стратегии управления риском
- г) все вышеперечисленные ответы верны

7. Характеристикой какого способа снижения риска является следующее: ответственным за риск становится тот участник разработки решения, содержащего риск, который лучше всех рассчитывает и контролирует риски:

- а) распределение риска
- б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
- в) страхование риска
- г) все вышеперечисленные способы содержат данную характеристику

8. С точки зрения управления кризисами в организации, что является неотъемлемым элементом любого кризиса:

- а) некомпетентность менеджера
- б) риски хозяйственной деятельности
- в) неквалифицированный персонал
- г) нарушение законодательства

9. Что является продуктом управленческого труда в кризисной организации:

- а) персонал организации
- б) решения, принимаемые в условиях неопределенности
- в) информация о кризисных явлениях и процессах
- г) умственный труд менеджеров

10. На что направлена программа следования менеджеров этическим стандартам поведения:

- а) на повышение эффективности деятельности организации
- б) на повышение эффективности управления персоналом

- в) все вышеприведенные ответы верны
- г) все вышеприведенные ответы не верны

Тема Факторы и тенденции эффективности менеджмента

1. К современным тенденциям развития менеджмента можно отнести:

- а) ориентацию на качество
- б) возрастание роли инноваций
- в) профессионализацию управления
- г) все вышеприведенные ответы верны

2. Результативность менеджмента связана с:

- а) достижением цели
- б) перевыполнением целевых показателей
- в) достижением конечных результатов
- г) все вышеприведенные ответы верны

3. Эффективность менеджмента может быть рассмотрена в следующих основных смыслах:

- а) экономическом и социальном
- б) организационном и индивидуальном
- в) государственном и частном
- г) формальном и неформальном

4. Эффективность менеджмента определяется соотношением:

- а) целей и потребностей
- б) целей и результатов
- в) результатов и затрат
- г) затрат и удовлетворенности вознаграждением

5. Эффективность управленческой деятельности относится к группе видов эффективности менеджмента, объединенных следующим классификационным признаком:

- а) по содержанию эффекта
- б) по видам деятельности
- в) по формам эффективности
- г) по фактору времени

6. Такой показатель эффективности, как послепродажный сервис, является показателем, характеризующим:

- а) экономическую эффективность
- б) социальную эффективность
- в) экономико-социальную эффективность
- г) послепродажный сервис не является показателем эффективности

7. К основным направлениям оценки эффективности менеджмента относятся:

- а) потребности потребителей
- б) конечные результаты деятельности организации
- в) потенциал организации
- г) все вышеприведенные ответы верны

8. Эффективность управленческого труда является показателем, который очень сложно рассчитать и оценить, в связи с этим эффективность управленческого труда чаще всего рассчитывается с помощью:

- а) прямых показателей
- б) косвенных показателей

в) данный вид эффективности не рассчитывается

г) все вышеприведенные ответы не верны

9. Важными факторами эффективности менеджмента выступают:

а) структура ресурсов организации

б) распределение ресурсов организации

в) все вышеприведенные ответы верны

г) все вышеприведенные ответы не верны

10. По фактору времени выделяют следующие виды эффективности менеджмента:

а) оперативная

б) производственная

в) социальная

г) стратегическая

Учебная дисциплина:
ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Разработчик:
Карасева Г.Ю., преподаватель
кафедры туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; Основы трудового законодательства Российской Федерации; Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Оказывать первую помощь; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства Уметь: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Владеть культурой межличностного общения; Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3. | Темы рефератов, докладов, Задания для контрольной работы Вопросы к экзамену Задания для практической работы |

Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Вопросы к экзамену:

1. Эволюция научных взглядов на предпринимательство.
2. Понятие и сущность предпринимательства.
3. Риск в предпринимательстве и его виды.
4. Законодательная база предпринимательской деятельности.

5. Государственная регистрация и ликвидация субъектов хозяйствования.
6. Источники финансирования предпринимательской деятельности.
7. Основные этапы кредитования.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов.
9. Лицензирование предпринимательской деятельности.
10. Общая система налогообложения.
11. Упрощенная система налогообложения (УСН). Особенности исчисления единого налога
12. Государственная поддержка малого бизнеса.
13. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: сущность, функции, методы.
14. Характеристика нормативно-правовых актов.
15. Порядок государственной регистрации и ликвидации предпринимательских структур.
16. Хозяйственные товарищества и общества.
17. Акционерное общество.
18. Производственные кооперативы и фермерские хозяйства.
19. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в зарубежных странах.
20. Бизнес - планирование в предпринимательстве.
21. Методы оценки хозяйственных рисков.
22. Развитие социального предпринимательства.
23. Деловые переговоры: сущность и методы ведения.
24. Государственная поддержка предпринимательства.
25. Разделение предпринимателей на группы по И. Шумпетеру
26. Формы сотрудничества малых и крупных компаний.
27. Закрытое акционерное общество (ЗАО), порядок создания и организация деятельности.
28. Открытое акционерное общество (ОАО), порядок создания и организация деятельности.
29. Индивидуальный предприниматель, порядок регистрации и организация деятельности.
30. Основные способы нейтрализации риска.
31. Предприниматель и предпринимательство, как категории рыночных отношений.
32. Развитие малого бизнеса: проблемы и перспективы.
33. Категории финансового благополучия.
34. Социально-психологические аспекты предпринимательской активности.
35. Аутсорсинг.
36. Субконтрактация.
37. Франчайзинг.
38. Понятие и виды коммерческих сделок.
39. Договор как основной документ коммерческой сделки. Структура договора.
40. Виды договоров.
41. Аутстаффинг.
42. Кластеризация.

43. Влияние рекламы на продвижение товара или услуги.
44. Значение инвестиции в предпринимательской деятельности.
45. Рентабельность проекта.
46. Венчурные фонды и венчурный капитал.

Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг
устный опрос

Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 03-05, ОК 09, ПК 1.1.; ПК 1.4.

1. Предпринимательская деятельность: понятие, роль в экономике. Обязательные признаки предпринимательства. Главная цель и задачи предпринимательства.
2. Виды предпринимательской деятельности – дать понятия, раскрыть содержание.
3. Предпринимательская среда: понятие, характеристика элементов.
4. Понятие индивидуального предпринимательства. Процедура регистрации индивидуального предпринимателя.
5. Понятие юридического лица. Процедура регистрации юридического лица.
6. Понятие юридического лица. Ликвидация юридических лиц.
7. Предпринимательский риск: понятие, источники, характеристика основных видов и потерь от предпринимательского риска.
8. Риск-менеджмент: понятие, характеристика приёмов. Способы уменьшения риска. Сущность метода экспертных оценок.
9. Банковский кредит: сущность, роль, классификация кредитов. Характеристика принципов банковского кредитования.
10. Факторинг и форфейтинг: понятие, преимущества и недостатки.
11. Государственное регулирование предпринимательства: основные направления, характеристика государственного контроля. Характеристика методов и целей государственного регулирования.
12. Налогообложение в предпринимательстве. Функции и виды налогов.
13. Налогообложение в предпринимательстве. Специальные налоговые режимы.
14. Сотрудничество партнеров в бизнесе. Формы сотрудничества в сфере производства.
15. Лизинг: понятие, виды. Преимущества лизинга перед кредитом.
16. Франчайзинг понятие и виды. Преимущества и недостатки франчайзинга для его субъектов.
17. Договор: понятие, классификация договоров. Структура договора, характеристика всех элементов договора.
18. Основные виды хозяйственных договоров.
19. Коммерческая информация и коммерческая тайна. Защита коммерческой информации.

Задания для практической работы по дисциплине ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Практическое задание № 1

Приведите примеры предприятий, функционирующих в вашем городе по следующим направлениям предпринимательской деятельности:

- A. Производственное
- B. Коммерческое
- C. Финансовое
- D. Посредническое
- E. Страховая деятельность

Практическое задание № 2

На основании задания № 1 заполните следующую таблицу:

| Сфера предпринимательской деятельности | Основные функции предпринимателя | Особенность производимого товара (услуги) | Основное поле деятельности | Особенность производимого товара (услуги) |
|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Производственное | | | | |
| Коммерческое | | | | |
| Финансовое | | | | |
| Посредническое | | | | |
| Страховая деятельность | | | | |

Практическое задание № 3

Как вы думаете, в какой степени цель предпринимателя заключается в минимизации рисков и максимизации прибыли? Всегда ли предприниматель должен стремиться к этим целям, а не, например, к улучшению социальных условий, спонсированию искусства или политических компаний? Представьте ответ на вопрос в письменном виде и укажите примеры.

Практическое задание № 4

Вспомните реальные примеры предпринимательской деятельности и обсудите в группе мотивы, которые движут тем или иным предпринимателем на данном этапе развития его бизнеса. На каком уровне в иерархии мотивационных предпринимательских качеств находится каждый из них? По результатам обсуждения составьте пирамиду иерархии мотивационных предпринимательских качеств.

Практическое задание № 5

Решите задачу. Функция общих издержек конкурентной фирмы описывается уравнением $TC = Q^2 + 4Q + 16$. Определите, при какой рыночной цене данный предприниматель будет получать нормальную прибыль в долгосрочном периоде, если он производит 4 единицы продукции.

Практическое задание № 6

Решите задачу. Предположим, что для индивидуального предпринимателя предельные издержки производства задаются соотношением $MC(q) = 3 + 2q^2$, где q – количество выпускаемой продукции. Он максимизирует свою прибыль и продает свою продукцию на рынке по цене 9 долларов. Найдите количество производимой предпринимателем продукции

Практическое задание № 7

Напишите три экономических и три социальных эффекта от существования предпринимательской деятельности.

Практическое задание № 8

Дать определение понятиям:

- Американский план (American plan) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.
- Английский завтрак (English breakfast) - полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.
- Апартаменты (apartments) - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).
- Басбой (busboy) - младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т. д.).
- Беллмэн (bellman) -- служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.
- Бизнес-тур - тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.
- Бизнес-тур (business tour) - Тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.
- Бронирование (резервирование) (reservation) - удержание за гостем определенных мест в гостиницах на определенные даты (существительное броня, никогда не "бронь").
- Бунгало (bungalow) - небольшая туристическая гостиница (строение обычно из легких материалов на берегу моря). Распространено в молодежных турцентрах.
- Ваучер (voucher = купон) - документ, на основании которого предоставляется обслуживание иностранным туристам и производятся расчеты с фирмами.
- Виды размещения в гостинице - определяются местом или помещением, состоящим из одного или нескольких мест, пригодных для проживания в гостинице, в том числе:
 - место (койко-место) - площадь с кроватью, предназначенная для одного человека (В);
 - номер - помещение (комната, несколько комнат), состоящее из одного или нескольких мест (R). Номер является единичным элементом бронирования; одноместный номер - помещение для размещения одного человека (SGL); двухместный номер - помещение для размещения двух человек (DBL); трехместный номер - помещение для размещения трех человек (TRL); четырехместный номер - помещение для размещения четырех человек (QD); В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату может быть размещен ребенок в возрасте до 12 лет (CHP).
- Все включено (all inclusive) – система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система max inclusive, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.
- Виза (visa) - разрешение органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

- Время закрытия дня (closing time)- Произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.
- Гид (guide) - 1. Человек, сопровождающий туристов и знакомящий их с местностью, с местными достопримечательностями. 2. То же, что путеводитель (устар.).
- Горячий лист (hotlist) - список со сведениями о потерянных или украденных кредитных картах, который рассылается в отели и другие организации, где используются кредитные карты.
- Гостиничная цепь (hotel chain) - одна из цепочных, франшизных или других гостиничных систем, члены которой пользуются особыми привилегиями, особенно в национальной системе бронирования.
- Декларация таможенная (customs declaration) - документ, выдаваемый таможенными службами, содержащий сведения о багаже, наличии валюты у туриста и заполняемый туристом при пересечении границы.
- Деньги карманные (pin money) - сумма денег, предназначенная для оплаты мелких расходов туристов и определенная в соответствии с существующими в стране правилами.
- Европейский план (European plan) - метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).
- Завтрак континентальный (continental breakfast)- легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
- Имидж (image) - благоприятное или неблагоприятное восприятие потребителем определенной фирмы, а также ее товаров на рынке. Рассматривается как цель работы по маркетингу.
- Инклюзивный тур (inclusive tour) - тур (туристический план, маршрут), в соответствии с которым транспортное обслуживание авиа- или наземным транспортом оплачивается одновременно с питанием, размещением и другими туристическими услугами.
- Инфраструктура (infrastructure) - дороги, стоянки для автомобилей: дренаж сточных вод, канализация, водопровод, электричество - все необходимое для полноценного проживания на данной территории (в подавляющем числе стран инфраструктура - собственность государственная). Эксплуатируется туристами и местными жителями. По своему развитию должна обгонять развитие суперструктуры.
- Каталог туроператора (tour operator catalogue) - информационно-рекламный проспект туроператора, содержащий подробную характеристику его инклюзивных туров.
- Категория гостиницы (hotel class) - классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символом* (звезда).
- Кемпинг (camping) - лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности или в зоне отдыха (летние домики, палатки, имеющие элементарные удобства).
- Комиссионные (commission fee) - сумма денег, определяемая в процентах выше продажной цены, которую предлагают владельцы туроператорских и транспортных компаний (и другие) турагентам за продажу туристических услуг, услуг авиакомпаний и т. п.

- Континентальный завтрак (continental breakfast) - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
- Континентальный план (Continental plan) - метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя "Континентальный завтрак", а также стоимость самой комнаты.
- Круиз (cruise) - в первоначальном значении -- морское путешествие. В настоящее время понятие расширилось, и туристические фирмы стали предлагать морские круизы, речные круизы и даже круизы на поездах. В настоящее время для круизов используются и паромы.
- Курорт (нем. Kurort -- место лечения) (resort)-- населённый пункт, располагающий естественными условиями и инфраструктурой для оздоровительных программ.
- Международный туризм (international tourism) - путешествия за пределами своей родной страны.
- Мертвый сезон (dead season) - время года в данной стране, когда туристическая жизнь замирает или находится на низшем уровне. Отличается низким уровнем цен. Может быть крайне неблагоприятным для совершения путешествий.
- Место назначения (destination) - место, куда по контракту туроператором (турагентом) должен доставить туриста (пассажира) перевозчик.
- Мини-гостиница (мини-отель) (mini-hotel) - это гостиница с номерным фондом до 40 номеров. Как правило, располагается в бизнес-центре или жилом доме. Уровень номеров соответствует 3-4 звездочным "большим" отелям. Большая часть миниотелей располагается в центре и обеспечивает достойный номерной фонд.
- Мотель (motel) - гостиница, обслуживающая автотуристов.
- Негибкая цена (fixed price) - цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют.
- Незаезд (non-arrival) - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.
- Открытые цены гостиницы (rack rate) - это официальные цены гостиницы, если Вы позвоните или приедете в гостиницу "напрямую". Тур.фирмы зачастую предлагают гостиницы по ценам ниже открытой цены за счет того, что гостиница дает тур.фирме цену ниже, чтобы заинтересовать ее.
- Оферта (offer) - формальное предложение на заключение сделки с указанием условий.
- Пансион (boarding-house) - небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.
- Пик сезона (high season) - время года в данной стране, когда торговля туруслугами и цены на них самые высокие = высокий сезон.
- Позднее прибытие (late arrival) - Гость, который забронировал номер в отеле, но прибыл после часа снятия брони и предупредил о своем позднем прибытии.
- Поздний выезд (delayed departure) - Гость остается в гостинице после момента, когда он должен уехать. В этом случае он обязан оплатить 50 процентов дневной нормы.
- Полный пансион (full board) - вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырех-разовое питание.).

- Полупансион (half board) - вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.
 - Посетитель (visiter) - человек, приехавший в другую страну, преследующий любую цель, кроме приобретения заработка от своей профессиональной деятельности. Это определение относится как к людям, посещающих родственников, друзей и так же к туристам и к экскурсантам.
 - Приглашение (invitation card) - документ необходимый для получения туристической визы.
 - Путевка (voucher) - документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг.
 - Размещение без питания - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).
 - Размещение с полным пансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL,ALL Incl).
 - Размещение с полупансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).
 - Размещения и завтрак - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB,BB).
 - Рекламация (reclamation) - заявление туриста, отправляемое в офис фирмы продавца тура при несоответствии оплаченных и действительно предоставленных услуг. На основании рекламации составляется протокол. В случае если факт несоответствия доказан, должна последовать компенсация ущерба.
 - "Спина к спине" (back-to-back) - выгодная система заполнения отеля, при которой последовательность убытия и прибытия групп туристов организована туроператором таким образом, чтобы выделенные ему владельцем гостиницы номера не пустовали (интервал между заселениями только на уборку).
 - Страховая премия (insurance premium) - вознаграждение, которое Вы вносите за страховой полис. В каждой страховой компании действуют установленные тарифы из расчета за каждый день пребывания за рубежом, которые, как правило, составляют 0,5...1,0 \$. Для лиц старше 65 лет и моложе 3 лет страховой полис стоит несколько дороже, повышается тариф также для любителей горных лыж, сноуборда, дайвинга и других видов экстремального спорта и туризма.
 - Страховая сумма (sum insured) - денежная сумма, в пределах которой Вам может быть оказана необходимая помощь. Перечень предоставляемых услуг напрямую зависит от размера суммы. В некоторых странах существует строго установленный лимит - не менее 30 000 \$, что связано со стоимостью медицинских услуг в конкретной стране.
 - Страховка (insurance):
 1. Денежное возмещение, выплачиваемое страховым учреждением страхователю.
 2. То же, что страховая премия.
 3. Гарантия от чего-либо неприятного, нежелательного.
- Условия страховки подробно оговариваются в страховом полисе. Страховой полис является документом, обеспечивающим гарантированное медицинское обслуживание в случае болезни или травмы. Для въезда в некоторые страны наличие страховки является обязательным.
- Трансфер (transfer)- встреча или проводы в аэропорту (на вокзале).

- Тур (tour) - индивидуальное или групповое путешествие, состоящее из комплекса услуг (перевозка, проживание в гостинице, экскурсии, трансфер, питание).
- Турист (tourist) - путешественник, проживающий в месте назначения не менее 24 часов, цель поездки которого - отдых, бизнес, семья, определенная миссия, встреча.
- Туристическое агентство (travel agency)- туристская фирма, занимающаяся реализацией туров, единичных тур.услуг (гостиниц, билетов, экскурсий и т.д.д.) населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами.
- Туроператор (tour operator) - оптовая туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос. Туры реализуются через туристические агентства.
- Удобства (facilities/improvements) - туалет и душевая кабина, совмещенный санузел. В зависимости от категории гостиницы удобства могут находиться в комнате, могут быть рассчитаны на блок из нескольких комнат, а могут располагаться на этаже. Если в удобства включена ванна, то это указывается отдельно. В хостелах удобства рассчитаны на блок или находятся на этаже, в гостиницах категории от трех "звезд" – в каждом номере.
- Хостел (hostel)- недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере)
- Шведский стол (buffet) - вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.
- Back of the House - служебные помещения (службы сервиса, расположенные так, чтобы не быть на виду).
- BedOccupancy - средняя занятость койки (рациональное отношение количества спальных мест к количеству заявленных к продаже (средняя загрузка)).
- Cabana - 1. кабинка для переодевания (постройка на пляже (или возле бассейна)) 2. отдельный домик, коттедж на берегу (в приморской гостинице).
- Deluxe - роскошный тип отеля (частная ванна и полный сервис).
- Duty-free Goods - товары, не облагаемые таможенным налогом.
- Double up - двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся 2 карточки в кармашке под номером этой комнаты).
- Full House - аншлаг (термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы)).
- Front Desk - конторка портье, консьержа (стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются).
- Guest History (Card) - запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит. (Такая запись осуществляется на карточках, в крупных гостиницах данные заносятся в компьютер).
- Inclusive Terms - цена, в которую включены все услуги (в гостинице) (тариф на размещение и питание (трехразовое)).
- Luggage Pass - карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.
- Master Key - главный ключ (ключ, подходящий ко всем замкам). Главный ключ гостя может открывать различные двери в гостинице, например входную дверь, дверь на этаже, компьютерную комнату, кинозал и т.п.

- Out of order - комната не готова к заселению по причине поломки, неисправности оборудования этой комнаты.
- Rack Rate - полный тариф стоимости номера (без скидок).
- Rest House - небольшой отель.
- Room Board - информация о гостиничном номере (условия, сервис, возможности).
- Safe-Deposit Boxes - сейф для хранения ценностей (индивидуальная секция в хранилище, где гости хранят ценности, наличные деньги).
- Service Charge - доплата за обслуживание (обычно от 10 до 20 процентов прибавляется к счету для оплаты труда службы сервиса).
- Skipper - гость, который уехал тайком, оставив неоплаченный чек.
- Tourist Class -эконом класс. В номере такого класса гость не имеет личной ванны.
- Transient Hotel - транзитный отель (дешёвая гостиница для проезжих), (отель для транзитных гостей, которые останавливаются в гостинице на короткий срок по пути в другой отель (постоянное место отдыха)).
- Very Important Passenger (очень важный пассажир = VIP) - человек, которому предназначен особый сервис. VIP важная персона.

Темы рефератов, докладов

- «Малое предпринимательство в сфере гостиничного бизнеса»
- «Кредитование предприятий»
- «Виды налогов в РФ»
- «Культура предпринимательской деятельности»
- «Развитие предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса Липецкой области»
- «Возникновение туристского предпринимательства»
- «Роль и задачи туроператора на туристском рынке»
- «Типы туроператоров»
- «Создание привлекательного туристского продукта»
- «Пакет услуг как комплексное обслуживание»
- «Основные и дополнительные услуги. Заказные и инклюзив-туры, их преимущества и недостатки»
- «Структура рынка организованного туризма и система продвижения турпродукта, от производителей услуг к потребителям»
- «Каналы реализации туристского продукта»
- «Основные условия соглашения с турагентствами»
- «Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристского продукта»
- «Финансовые схемы работы инициативного и рецептивного туроператоров»
- «Основные аспекты финансово-экономической деятельности туроператора»
- «Организация коммерческой деятельности туристских фирм на международном туристском рынке»
- «Туроператоры как субъекты рынка выездного туризма»
- «Экономическая эффективность выездного туризма»
- «Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных туристских фирм»
- «Схемы организации выездного туризма»
- «Схемы взаимодействия туроператора и иностранной туристской компании – посредника»

«Формы сотрудничества туроператора с компаниями поставщиками услуг»

«Поставщики услуг туроператора»

«Подбор поставщиков услуг»

«Переговоры с поставщиками услуг: подготовка и проведение»

«Специфические положения договоров:

- с гостиничным предприятием;
- с предприятием питания;
- с автотранспортным предприятием;
- с авиакомпаниями и железными дорогами;
- с экскурсионной фирмой;
- с музеем»

«Процесс производства Российского туристского продукта:

- факторы национального туристского производства;
- технологии и средства производства туристского продукта»

«Национальная индустрия въездного туризма и особенности ее функционирования:

- технология экспортного производства национального туристского продукта;
- стратегия развития въездных туристских потоков в России»

Комплект заданий для контрольной работы

Вариант 1.

1. Классификация видов предпринимательской деятельности
2. Индивидуальное предпринимательство. Порядок регистрации ИП.
3. Внутренняя предпринимательская среда: основные элементы и их характеристика

Вариант 2

1. Цели, задачи, функции предпринимательства.
2. Юридические лица: понятие, признаки, классификации юр.лиц
3. Организационно-правовая форма предпринимательства: общества с ограниченной ответственностью (особенности, преимущества и недостатки)

Вариант 3

1. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности
2. Внешняя среда предпринимательства: основные элементы и их характеристика
3. Порядок регистрации юридического лица

Учебная дисциплина:
ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Разработчик:
Касаткина Е.М., преподаватель Института СПО
кафедра юриспруденции им. В.Г. Ермакова

Содержание

| | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий, итоговый контроль) |

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>знать: основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации;</p> <p>правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе;</p> <p>права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства;</p> <p>стандарты, нормы и правила ведения документации</p> <p>уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;</p> <p>оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных</p> | <p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.</p> | <p>Темы рефератов Вопросы для собеседования Темы контрольных работ Комплект заданий для тестирования Темы индивидуальных проектов Вопросы для зачета</p> |

2.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Список тем рефератов для практических занятий по дисциплине

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

| № п/п | Название темы |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | «Делопроизводство», «документационное обеспечение управления», «информационно-документационное обеспечение управления»: определение понятий и взаимосвязь в туристской деятельности. |
| 2. | Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства в туристской деятельности. |
| 3. | Унификация и стандартизация как основные направления упорядочения и совершенствования документации в туристской организации. Организация делопроизводственного обслуживания. |
| 4. | Функции и задачи службы делопроизводства в туризме. Организационные формы службы делопроизводства. |
| 5. | Виды бланков и способы их изготовления в туристской организации. |
| 6. | Документ как носитель информации в туристской деятельности и понятие классификации документов. |
| 7. | Документ как средство укрепления законности и контроля в туристской деятельности. |
| 8. | Общие требования, предъявляемые к текстам служебных документов в туризме. Понятия «реквизит», «формуляр», «типовой формуляр». |
| 9. | Состав реквизитов организационно-распорядительной документации (ОРД) в туристской деятельности. |
| 10. | Классификация документов в туристской деятельности |
| 11. | Организационные документы туристской организации: краткая характеристика. Правила составления организационных документов. |
| 12. | Организационно-правовые документы, регулирующие деятельность службы делопроизводства в туристской деятельности: «Инструкция по делопроизводству». |
| 13. | Организационно-правовые документы туристской организации, регулирующие деятельность службы делопроизводства: «Положение о службе делопроизводства». |
| 14. | Общие требования к оформлению распорядительных документов туристской организации. Разновидности распорядительной документации. |
| 15. | Информационно-справочная документация в туристской организации: основная характеристика и правила оформления. |
| 16. | Понятие документооборота и основные принципы его организации на туристских предприятиях. |
| 17. | Понятия: «конфиденциальная информация», «служебная тайна», «коммерческая тайна». Работа с конфиденциальными документами в туристской организации. |
| 18. | Договор, контракт: определения понятий. Разновидности и правила составления договоров в туристской деятельности. |
| 19. | Штатное расписание туристской организации: характеристика и основные реквизиты. |
| 20. | Оформление командировочных документов в туристской организации: реквизиты и правила заполнения. |

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | Служебные письма и их разновидности. |
| 22. | Основные документы финансового анализа в деятельности турситского предприятия: основные виды и значение. |
| 23. | Документопоток входящих, исходящих и внутренних документов на туристском предприятии: этапы работы с ними. |
| 24. | Термин «трафарет». Его роль в обслуживании процесса управления туристским предприятием. |
| 25. | Документация по личному составу в туристской организации. |
| 26. | Понятие и значение должностных инструкций в деятельности туристской организации. |

Аналитическая работа «Составление и оформление письма с использованием бланка для писем с угловым расположением реквизитов».

Студенты должны ознакомиться с Положением о конкурсе «Лучший сайт отеля-2019» (Положение о конкурсе «Лучший сайт отеля-2019» / Российская Гостиничная Ассоциация [Электронный ресурс]: <https://rha.ru/docs/Konkurs2019.pdf> (Дата обращения 25.05.2019). Необходимо оформить два письма. Первое письмо – письмо-запрос (Запрос организатора конкурса – Российской Гостиничной Ассоциации одной из компаний-партнеров на участие их руководителей в качестве членов жюри в указанном конкурсе). Документ оформляется как исходящий и поступает в одну из компаний: Компания «Инфотехно», г.Москва; Компания «TravelLine», г.Йошкар-Ола. В Компании письмо регистрируется как входящее путем оформления соответствующих реквизитов и оформляется письмо-ответ, регистрируется как исходящее и отправляется в Российскую Гостиничную Ассоциацию, в которой оно регистрируется как входящее с помощью определенных реквизитов.

Примерные задания для самостоятельной работы по дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

1. Вам необходимо датировать документ сегодняшним числом. Какие способы оформления вы используете?
2. Оформите заявление Кузьминой Натальи Петровны, работающей в ООО «Метеор», о предоставлении учебного отпуска с 02 июня 2016 г. по 30 июня 2016 г. Кузьмина Н.П. является студенткой Института туризма и гостеприимства. Недостающие реквизиты оформите самостоятельно.
3. Приказ визирует главный бухгалтер туристского предприятия О.П. Иванова. Как должна выглядеть виза?
4. Вы являетесь руководителем туристской организации. Как бы вы оформили резолюцию на письме о проведении конкурса на лучший офис года?
5. Оформите согласование документа с менеджерами туристских организаций ООО «Элита-тур» З.З. Зайцевым, «Время-тур» М.М. Медведевым, «Автотур» В.В. Волковым.
6. Составьте служебную записку заведующему секретариатом гостиницы «Сказка» на имя начальника отдела снабжения о том, что в связи с производственной необходимостью секретариату гостиницы следует приобрести канцелярские товары. Составьте список необходимых товаров (не менее 10 позиций). Недостающие реквизиты оформите самостоятельно.

7. Составьте приказ о форме одежды сотрудников ООО «Время-тур». В констатирующей части укажите, что в последнее время манера одеваться в организации ухудшилась: были замечены одетые небрежно сотрудники мужчины и сотрудницы в слишком откровенных туалетах. Для поддержания имиджа организации в распорядительной части установите для сотрудников, работающих с клиентами, форму одежды: для мужчин – классический костюм (зимой – темных тонов, летом – светлых) с однотонной сорочкой и нейтральным галстуком; для женщин – костюм (с юбкой) или платье классического или спортивного стиля и туфли на каблуках высотой 5-6 см. Запретите сотрудникам появляться на работе в джинсах и вязаных изделиях. Контроль за исполнением приказа следует возложить на заместителя генерального директора по кадрам и др.

Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий, итоговый контроль)

3.1. Примерная тематика вопросов для экзамена:

1. Основные понятия о документе, системах документации.
2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями туристской сферы на современном этапе.
3. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
4. Унификация и стандартизация как основные направления упорядочения и совершенствования документации в туристской деятельности.
5. Понятие системы документации и ее разновидности в деятельности туристского предприятия.
6. Стандартизированные термины с определениями.
7. Задачи и функции службы делопроизводства в туристских организациях.
8. Понятие и состав реквизитов документов в сфере туризма.
9. Требования к бланкам документов в сфере туризма.
10. Оформление реквизитов документов в сфере туризма.
11. Особенности официально-делового стиля документации.
12. Организационные документы бизнеса.
13. Распорядительные документы туристской организации.
14. Информационно-справочные документы индустрии туризма.
15. Общие правила служебной переписки в бизнесе.
16. Кадровые документы в сфере туризма.
17. Организация документооборота в туристских организациях.
18. Порядок работы с входящими документами в туристском бизнесе.
19. Порядок работы с исходящими документами в сфере туризма.
20. Порядок работы с внутренними документами в туристском бизнесе.
21. Электронный документ и электронный документооборот.
22. Формирование и оформление дел в сфере туризма.
23. Определение понятия «Договор». Разновидности и правила составления договоров в туристской деятельности.
24. Документация, связанная с технологическими процессами деятельности туристского предприятия.

Итоговый тест по дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Выберите один из предложенных ответов на вопрос, который вы считаете правильным или наиболее полным (на некоторые вопросы теста можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. В каких документах проставляется реквизит «Отметка об исполнителе»? Какой вариант ее оформления Вы считаете правильным?

А) Семенова Ирина Петровна 23-34-45

Б) И.П. Семенова 23-34-45 В)

Семенова 23-34-45

Г) Семенова И.П. 23-34-45 **2. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты бланка письма?**

А) Наименование организации, код организации, код формы документа, справочные данные об организации.

Б) Наименование организации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер.

В) Наименование организации, справочные данные об организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа.

3. Какие способы оформления даты в документах являются правильными?

А) 05.02.08.

Б) 05.02.2008 г.

В) 05 февраля 2008 года.

Г) 2008.02.05 Д) 5 февраля 2008 г.

Е) 05 февраля 2008.

4. Какой способ оформления адресата является правильным? А) Директору школы №31 Матвеевой Тамаре Петровне. Б) Вознесенской Е.К. ул. Бажова, д.1, кв. 5 Москва 123046.

В) ЗАО «Аякс».

Директору В.С. Ларионову.

Г) Директору ЗАО «Эра»

Р.О. Смирнову

5. Когда заканчивается формирование дела?

А) Дело формируется в пределах календарного года (за исключением переходящих дел) Б) Дело формируется до достижения максимального объема в листах, т.е. до 250 листов.

В) Дело формируется по усмотрению организации.

6. Кем формируются дела в структурных подразделениях туристских организаций?

А) Руководителем структурного подразделения

Б) Исполнителями

В) Заместителями руководителей структурных подразделений

Г) Делопроизводственными работниками

7. Какой принцип формирования дел является основным?

А) По степени важности документов

Б) По видам документов

В) По содержанию

Г) По номерам

8. Какое определение документа является наиболее точным?

А) Материальный объект с подписью

Б) Носитель информации

В) Удостоверение личности

9. Что такое реквизит документа?

А) Фирменный бланк

Б) Основная часть документа

В) Его отдельный элемент

10. На каком документе обязательно ставится отметка о наличии приложения?

А) Запрос

Б) Информационное письмо

В) Сопроводительное письмо

11. Кто присваивает исходящий номер письму?

А) Адресат Б) Автор

12. На каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату документа?

А) Гарантийном

Б) Сопроводительном

В) Ответном

Г) На всех письмах

13. С какой целью на документе указывают фамилию и телефон исполнителя?

А) Для придания документу юридической силы

Б) Для оперативной связи

В) Для правильного оформления

14. На каких документах ставится гриф утверждения?

А) На документах, указанных руководителем организации

Б) На документах, определенных законодательством

В) На всех внутренних документах

15. Какой вариант реквизита «Подпись» на фирменном бланке туристкой организации оформлен правильно?

А) Директор ООО «Мария-тур»

Б) Финансовый директор

В) Главный бухгалтер

Директор

Г) Директор

16. Что проставляет руководитель организации сферы туризма на входящем документе при его рассмотрении?

А) Подпись

Б) Резолюцию

В) Визу

17. Что представляет собой дубликат документа?

А) Копию части документа, необходимую для официального представления в государственные органы

Б) Копию утерянного документа, имеющую юридическую силу подлинника.

18. Что является датой протокола?

- А) Дата подписания
- Б) Дата заседания
- В) Дата регистрации

19. Сколько экземпляров трудового контракта оформляется?

- А) 1 экземпляр
- Б) 2 экземпляра

20. Что такое номенклатура дел?

- А) Список дел организации с указанием сроков хранения
- Б) Список дел организации, передаваемых в архив
- В) Список структурных подразделений организации

Учебная дисциплина:
ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Разработчик:
Карасева Г.Ю., преподаватель
кафедры туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; Основы трудового законодательства Российской Федерации; Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Оказывать первую помощь; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства. Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; Ассортимент и характеристики предлагаемых продуктов; Цены на продукты и туристские и дополнительные услуги; Системы бронирования услуг; Организацию работы с запросами туристов; Требования к оформлению и учету заказов; Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникации; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Правила внутреннего трудового распорядка; Правила по охране труда и пожарной безопасности.</p> <p>Уметь: Владеть техникой переговоров, устного</p> | <p>ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 10.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.</p> | <p>Темы рефератов, докладов, Задания для контрольной работы Вопросы к экзамену Задания для практической работы</p> |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p>Владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации;</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров; Осуществлять контроль засвоевременным выполнением заказа;</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p>Формировать банки данных.</p> | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Промежуточная аттестация осуществляется в форме итоговой оценки и экзамена.

Вопросы к экзамену:

1. Предприятие как хозяйствующий субъект цели, задачи его
2. Функции хозяйствующих субъектов (предприятия)
3. Классификация организации в соответствии с ГК РФ
4. Коммерческие и некоммерческие организации
5. Малые и крупные предприятия, их взаимодействие
6. Предпринимательские ассоциации и союзы
7. Сущность внешней среды организации
8. Оценка факторов воздействия внутренней и внешней среды на экономику организации
9. Источники и методы финансового обеспечения хозяйственной деятельности организации
10. Внутренние источники и методы финансового обеспечения деятельности организаций
11. Внешние источники и методы финансового обеспечения деятельности организаций
12. Сущность организации производства
13. Закономерности организации производства на предприятии
14. Сущность производственного цикла.

15. Структура производственного цикла
16. Экономическая сущность производственных фондов
17. Классификация, структура и оценка ОПФ
18. Воспроизводство основных производственных фондов
19. Износ основных фондов
20. Амортизация основных фондов
21. Методы оценки основного капитала, показатели его использования
22. Эффективность использования основного капитала
23. Понятие оборотные средства
24. Источники формирования оборотного капитала
25. Нормирование оборотных средств
26. Показатели эффективности использования оборотного капитала
27. Управление оборотными средствами
28. Трудовые ресурсы и структура персонала предприятия
29. Показатели, характеризующие персонал предприятия
30. Структура затрат рабочего времени
31. Планирование численности работников и производительности труда
32. Трудовые ресурсы и эффективность использования рабочего времени
33. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов
34. Сущность и функции заработной платы
35. Принципы и элементы организации оплаты труда
36. Формы и системы оплаты труда
37. Состав и структура фонда оплаты труда
38. Государственное регулирование оплаты труда
39. Структура финансовых ресурсов организации
40. Доходы и расходы предприятия
41. Калькулирование себестоимости продукции
42. Классификация методов калькулирования
43. Планирование себестоимости продукции
44. Понятие затраты, расходы и издержки производства и обращения
45. Понятие себестоимость продукции
46. Классификация затрат на производство и реализацию продукции
47. Сущность и классификация цен
48. Ценовая политика и ценовые стратегии
49. Методы ценообразования
50. Понятие продукция предприятия
51. Конкурентоспособность продукции
52. Конкурентоспособность предприятия
53. Методы оценки конкурентоспособности
54. Порядок формирования ассортимента товаров.
55. Ассортиментная политика на предприятии
56. Сущность финансовых результатов
57. Методы проведения анализа финансовых результатов
58. Понятие и порядок формирования прибыли предприятия
59. Порядок распределения и использования прибыли
60. Показатели рентабельности работы предприятия, порядок их исчисления
61. Методы и принципы планирования деятельности организации

62. Содержание плана производства предприятия
63. Планирование как функция управления организацией
64. Сущность и виды планирования на предприятии
65. Методика и порядок планирования
66. Сущность понятия «управление финансами»
67. Механизм управления финансами организации
68. Особенности управления финансами торговой организации
69. Понятие затраты и расходы предприятия и их виды
70. Управление затратами организации
71. Понятие и сущность финансовых ресурсов организации
72. Направления повышения эффективности использования финансовых ресурсов
73. Понятие и сущность финансовых рисков
74. Классификация финансовых рисков
75. Управление финансовыми рисками на предприятии
76. Бухгалтерская отчетность, информационная база анализа финансового состояния предприятия
77. Основные показатели финансового состояния предприятия.
78. Хозяйственный учет, его сущность и значение.
79. Виды хозяйственного учета.
80. Бухгалтерский учет: его сущность, виды и задачи.
81. Предмет бухгалтерского учета и его объекты
82. Метод бухгалтерского учета и его элементы
83. Бухгалтерский баланс: его сущность и виды.
84. Понятие и группировка статей баланса. Типы влияния хозяйственных операций на бухгалтерский баланс.
85. Бухгалтерская отчетность: сущность, виды и их характеристика.
86. Понятие о счетах бухгалтерского учета, их строение и виды.
87. Двойственное отражение операций на счетах бухгалтерского учета и его обоснование.
88. Счета синтетического и аналитического учета, их взаимосвязь.
89. Система счетов бухгалтерского учета и их классификация.
90. План счетов бухгалтерского учета.
91. Учет кассовых операций.
92. Учет операций на расчетном и валютном счетах.
93. Учет операций на специальных счетах в банке.
94. Учет переводов в пути и финансовых вложений.
95. Учет расчетов с поставщиками и подрядчиками, покупателями и заказчиками.
96. Учет расчетов с бюджетом и фондом социальной защиты населения.
97. Учет расчетов с прочими дебиторами и кредиторами.
98. Сущность заработной платы. Формы и системы оплаты труда.
99. Состав фонда заработной платы. Оперативный учет личного состава и использования личного времени.
100. Первичный учет труда и его оплаты.
101. Техника подсчета отдельных видов заработной платы. Виды и учет удержаний.
102. Синтетический и аналитический учет расчетов по оплате труда.
103. Производственные запасы и готовая продукция: определение, состав и оценка.
104. Документация по учету движения производственных запасов и готовой

продукции.

105. Организация складского хозяйства.

106. Синтетический и аналитический учет производственных запасов, готовой продукции и тары.

107. Основные средства и нематериальные активы: понятие, классификация, оценка и задачи учета.

108. Документальное оформление движения основных средств. Синтетический и аналитический учет основных средств.

109. Учет амортизации основных средств.

110. Учет нематериальных активов и их амортизации.

111. Инвентаризация основных средств.

112. Содержание, классификация и общие принципы учета затрат.

113. Группировка затрат по экономическим элементам. Классификация затрат по статьям.

114. Учет вспомогательных производств и расходов по содержанию и эксплуатации сельскохозяйственных машин и оборудования.

115. Синтетический и аналитический учет расходов по управлению и обслуживанию производства.

116. Учет затрат и выхода продукции растениеводства и исчисление ее себестоимости.

117. Учет затрат и выхода продукции животноводства и исчисление ее себестоимости.

118. Учет затрат и выхода продукции (услуг) промышленных производств и исчисление ее себестоимости.

119. Учет затрат и услуг обслуживающих производств и хозяйств.

120. Общие принципы и задачи учета реализации.

121. Синтетический и аналитический учет реализации продукции, работ, услуг и прочих активов.

122. Учет операционных доходов и расходов.

123. Учет внереализационных доходов и расходов

124. Учет прибылей и убытков.

125. Учет нераспределенной прибыли.

126. Учет расходов будущих периодов.

127. Учет доходов будущих периодов

128. Порядок формирования и учет уставного фонда.

129. Порядок формирования и учет резервного и добавочного фондов.

130. Учет целевого финансирования.

131. Понятие кредитов и займов. Их классификация.

132. Учёт краткосрочных кредитов и займов.

133. Учёт долгосрочных кредитов и займов.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

устный опрос

1. Сущность, основные черты и структура туристского рынка. Функции и особенности туристского рынка.

2. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка.
3. Сезонность туристского рынка, определение коэффициента сезонности.
4. Механизм функционирования туристского рынка, его закономерности.
5. Туристский спрос, его основные черты и тенденции развития.
6. Сущность туристского предложения и его особенности.
7. Понятие сегментирования туристского рынка. Критерии сегментирования: географический, геодемографический, социально-экономический, психографический, поведенческий.
8. Многомерное сегментирование. Требования к рыночному сегменту, ограничения сегментирования.
9. Концентрированный и дисперсный методы поиска сегментов туристского рынка.
10. Понятие «туристский продукт». Структура и жизненный цикл туристского продукта.
11. Формирование продуктовой стратегии предлагаемых продуктов.
12. Каналы сбыта. Система продвижения туристского продукта.
13. Основные методы продвижения: реклама, поддержка продаж, связи с общественностью и их экономическая эффективность.
14. Основные этапы разработки ассортимента новых продуктов.
15. Внедрение нового туристского продукта на рынок.
16. Основные фонды туристского предприятия
17. Основные фонды и их структура. Активные и пассивные основные фонды.
18. Воспроизводство и прирост капитала.
19. Физический и моральный износ основных фондов.
20. Оценка основных фондов и ее виды: полная первоначальная (инвентарная), полная восстановительная (приведенная), остаточная, рыночная, ликвидационная, балансовая.
21. Аналитические показатели использования основных фондов: рентабельность, фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность.
22. Оборотные фонды и фонды обращения. Структура оборотных средств.
23. Показатели использования оборотных средств.
24. Нематериальные активы и формы управления их движением: франчайзинг, лицензирование, инжиниринг, эккаунтинг.
25. Влияние состояния основных и оборотных средств на эффективность работы предприятия.
26. Себестоимость, стоимость, цена туристского продукта.
27. Особенности и принципы ценообразования в сфере услуг.
28. Общеэкономические, конкретноэкономические, внешнеэкономические, специфические факторы, влияющие на цену туристского продукта.
29. Равновесная цена.
30. Состав и классификация затрат, включаемых в себестоимость продукции (работ, услуг) туристских предприятий.
31. Производственные затраты.
32. Явные (бухгалтерские) и неявные издержки.
33. Элементы затрат на производство продукции: материальные, зарплаты на оплату труда, отчисления на социальные нужды, амортизация основных фондов.
34. Затраты. Классификация затрат по статьям калькуляции и ряду других элементов.
35. Современные особенности классификации затрат на производство туристских услуг. Постоянные и переменные затраты. Средние и предельные издержки.

36. Трансакционные издержки.
37. Учет затрат на производство, продвижения и реализации туристского продукта как информационная база о материальных, трудовых, денежных и иных затратах на производимый туристский продукт. Особенности учета затрат по системе «директ-костинг».
38. Ценообразование в туризме
39. Основные подходы к ценообразованию в туризме. Оптовая и розничная цена туристского продукта.
40. Этапы ценообразования.
41. Стратегия фирмы при ценообразовании: стратегия скользящей, нагоняющей, падающей цены, стратегия преимущественной цены.
42. Ценовая тактика фирмы: установление стандартных цен, гибких, психологически привлекательных цен. Установление исходной дорыночной цены.
43. Методы ценообразования: затратный, агрегатный, параметрический.
44. Влияние государства на ценообразование.
45. Установление фиксированных, регулируемых, свободных или договорных цен.
46. Корпоративная ценовая политика.
47. Коммерческий расчет предприятий туристской индустрии
48. Коммерческий расчет на предприятии туристской индустрии.
49. Объем продаж, выручка, прибыль, предельный доход.
50. Экономическая природа прибыли, ее экономическая и социальная роль.
51. Основные виды прибыли.
52. Прибыль по образованию: средняя, или общественно нормальная, и добавочная. Прибыль по распределению: валовая и чистая. Предельная прибыль.
53. Функции прибыли (учетная, стимулирующая, распределительная) и их сущность.
54. Налогообложение на предприятиях туристской индустрии
55. Налогообложение в туристской сфере.
56. Экономическая и социальная роль налогообложения.
57. Функции и классификация налогов.
58. Основные виды налогов в туризме.
59. Персонал туристского предприятия
60. Персонал предприятия как условие осуществления предпринимательской деятельности и как фактор повышения конкурентоспособности предприятий в туризме.
61. Вертикальная и горизонтальная структура персонала на предприятии туристской индустрии.
62. «Квалификационные требования (профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии)».
63. Формирование, обучение, повышение квалификации персонала.
64. Производительность труда персонала в туристской сфере.
65. Особенности формы и методы оплаты его труда. Мотивация персонала и ее роль на предприятиях туризма.

Задания для практической работы по дисциплине ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Практическое задание № 1

Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства.
Расчёт объёма реализации основных и дополнительных услуг.

Практическое задание № 2

Показатели использования основных производственных фондов предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости
Оценка потребности в оборотных средствах.

Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов.

Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.

Практическое задание №3

Расчет заработной платы.

Планирование фонда заработной платы.

Планирование фонда рабочего времени и численности персонала.

Практическое задание №4

Определение цены по системе «Директ-костинг».

Практическое задание №5

Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения.

Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя или клиента, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли туроператорских и турагентских услуг, норма прибыли дополнительных услуг.

Практическое задание №6

Содержание бухгалтерской отчетности. Строение и содержание бухгалтерского баланса.

Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях.

Практическое задание №7

Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов. Отражение операций по предоставляемым услугам.

Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.

Практическое задание №8

Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форму, одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений.

Темы рефератов, докладов

1. Социально-экономические предпосылки развития туризма.
2. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества.
3. Влияние социально-экономических, политических и экологических условий в стране на состояние развития туризма.
4. Механизм государственного регулирования деятельности предприятий туризма.
5. Социально-экономическое значение туризма для региона (на примере Липецкой области).
6. Приоритетные виды туризма для региона (на примере Липецкой области).
7. Структура и туризма в России.
8. Специфика организации деятельности предприятий туризма в России: проблемы и перспективы.

9. Экономические аспекты деятельности предприятий туризма (на примере одной предприятия).
10. Роль турфирмы в формировании программы освоения туристских ресурсов региона.
11. Рынок туристских услуг (номенклатура, емкость, структура).
12. Спрос и предложение на рынке туристских услуг.
13. Страхование и банковская гарантия туризме.
14. Механизм страхования в туризме.
15. Принципы и порядок финансирования предприятий туризма.
16. Оценка эффективности инвестиционных проектов в туризме.
17. Социальные технологии как фактор оптимального развития туризма в регионе.
18. Социальный туризм: сущность, концепция, характеристика.
19. Нормативно-законодательная база и особенности налогообложения туризме.
20. Упрощённая система налогообложения.
21. Проблемы и сущность двойного налогообложения в туристской деятельности.
22. Проблемы ценообразования в туризме.
23. Виды, особенности коммерческих затрат в туристском бизнесе.
24. Механизм формирования себестоимости туристского продукта.
25. Метод «директ-костинг» как способ группировки затрат и включение их в себестоимость продукции.
26. Особенности оплаты труда на предприятиях туризма.
27. Особенности услуг туризма и их влияние на виды предпринимательской деятельности.
28. Организационные и государственно–правовые основы предпринимательской деятельности в туризме.
29. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере туризма.
30. Особенности механизма функционирования малого бизнеса в туризме.

Комплект заданий для контрольной работы

Вариант 1.

Контрольная работа № 1

Дайте ответы на вопросы:

1. Понятие и сущность производственного цикла
2. Внешняя и внутренняя среда организации (предприятия)

2 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Финансовое обеспечение деятельности предприятия
2. Хозяйственные товарищества, их виды и характеристика.

3 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Состав и структура основных и оборотных фондов предприятия.
2. Малый и средний бизнес их роль в развитии экономики России

Контрольная работа № 2

1 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Ценовая политика и ценовая стратегия предприятия
2. Классификация затрат на производство и реализацию продукции
3. Сущность производственного цикла

2 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Виды и формы оплаты труда согласно трудовому кодексу РФ
2. Трудовые ресурсы предприятия порядок их использования.
3. Калькулирование себестоимости продукции

3 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Структура финансовых ресурсов организации
2. Классификация методов калькулирования
3. Методы ценообразования в современных рыночных условиях

Контрольная работа № 3

1 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Укажите основные направления реформирования бухгалтерского учета в России.
2. Назовите основные модели учета, действующие в мировой практике, и дайте их характеристику.
3. Назовите действующие национальные бухгалтерские стандарты (ПБУ).

2 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Раскройте на конкретных примерах основные виды хозяйственного учета.
2. Раскройте на примерах требования и допущения, действующие в бухгалтерском учете.
3. Назовите пользователей учетной информации

3 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Какими первичными документами оформляется постановка на учет и списание объектов основных средств?
2. Раскройте четыре способа начисления амортизации по основным средствам.
3. Каковы сроки проведения инвентаризации основных средств?

Контрольная работа № 4

1 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Что входит в состав фонда заработной платы?
2. Как отражаются в учете депонированные суммы?
3. Какие основные виды налоговых вычетов применяются при определении налоговой базы по налогу на доходы физических лиц?

2 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Как оценивается готовая продукция?
2. Что относится на производстве к готовой продукции и как учитывается ее поступление?

4. Приведите бухгалтерские записи по отражению реализации готовой продукции кассовым методом и методом начисления.

3 вариант

Дайте ответы на вопросы:

1. Как формируется в учете результат от обычных видов деятельности?
2. Что такое чрезвычайные доходы и расходы, порядок их отражения в учете?
3. Объясните, что представляет собой реформация баланса, когда ее проводят и как отражают в учете?

Учебная дисциплина:
ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Разработчик:
Хрупова Е.А., преподаватель института СПО

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий; - Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия; 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. Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности. Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения. Средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности 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. | <p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.</p> | <p>Темы рефератов, докладов, сообщений</p> <p>Вопросы к экзамену</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий</p> <p>Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий</p> <p>Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий</p> <p>Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> | | |
| <p>Уметь:</p> <p>Составить план действия.</p> <p>Определить необходимые ресурсы.</p> <p>Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план.</p> <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Составить план действия.</p> <p>Определить необходимые ресурсы.</p> <p>Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью).</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план.</p> <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Составить план действия.</p> <p>Определить необходимые ресурсы.</p> <p>Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью).</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план.</p> <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</p> | | |

3. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена. Экзамен проводится в виде

Вопросы к экзамену:

История развития предприятий индустрии гостеприимства. Гостиницы в государствах Древнего мира.

Развитие гостиничного хозяйства в Западной Европе и США. Гостиничные цели. Гостиницы в России.

Архитектурные решения современных гостиниц.

Виды гостиниц и гостиничных объектов.

Деление гостиниц на разряды, характеризующие уровень комфортности.

Разрядность гостиниц и туркомплексов.

Классификация средств размещения.

Гостиницы для постоянного и временного проживания.

Транзитные гостиницы и гостиницы целевого назначения. Типы гостиничных предприятий.

Принципы проектирования. Основные фонды гостиничных предприятий.

Основные понятия проектирования. Состав предпроектных работ. Виды проектов.

Принципы проектирования. Нормативная база проектирования и строительства. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.

Объемно-планировочное решение гостиниц и туристических комплексов. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Генеральный план. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Создание единого ансамбля гостиниц и туркомплексов в соответствии с общей архитектурно-планировочной и пространственной композицией окружающей застройки и естественного ландшафта. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений. Срок службы здания. Система планового - предупредительного ремонта. Конструктивные элементы зданий.

Основные процессы в функционировании гостиниц и туристических комплексах, требования предъявляемые к ним. Службы гостиниц. Общая структура многофункционального здания гостиницы, основные виды (функциональные группы) помещений (административные помещения, хозяйственно- технические, общественные, жилые, для организации питания, для занятия спортом и т.д.)

Функциональная организация здания, основные блоки помещений и требования к ним. Связь между отдельными блоками помещения.

Состав помещения общественной части гостиницы и предприятий питания. Функции этих помещений. Особенности планировки помещений общественной части гостиницы и предприятий питания. Основные требования, предъявляемые к ним. Взаимосвязь с другими помещениями.

Особенности планировки жилой части гостиницы. Основные требования, предъявляемые к ней. Состав помещений служебной части гостиницы. Функции этих помещений. Взаимосвязь жилой и служебной части гостиницы с другими помещениями.

Состав помещений культурно- массового и спортивно- оздоровительного назначения. Функции этих помещений. Особенности планировки.

Основные требования, предъявляемые к ним. Взаимосвязь с другими помещениями.

Особенности планировки помещений бытового обслуживания. Основные требования, предъявляемые к ним. Состав помещений бытового обслуживания и их функции. Взаимосвязь помещений бытового обслуживания другими помещениями.

Понятие об интерьере и экстерьере зданий и помещений. Функциональное и эстетическое назначение интерьера. Основные требования к современному интерьеру гостиничных зданий и помещений. Методы организации интерьеров и зданий гостиниц и

туристических комплексов. Определяющие факторы в формировании интерьера. Зависимость интерьера от внешнего облика и конструктивных особенностей здания гостиницы. Современный гостиничный дизайн, его средства и прием.

Цветовое решение интерьера жилых и общественных гостиниц. Выбор цветовой гаммы в интерьере. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Параметры светового климата. Виды освещения и осветительных приборов. Использование естественного и искусственного освещения в гостинице.

Функциональное зонирование помещений гостиниц. Виды мебели для гостиниц. Требования к размещению мебели в гостиничных и туристских комплексах.

Принципы меблировки. Порядок меблировки вестибюля и помещений общего пользования. Меблировка помещений жилого фонда гостиниц. Способы размещения мебели в номере.

Декоративное оформление интерьеров в гостиничных туристских комплексах. Декоративно-прикладное искусство в интерьере гостиниц. Декоративные растения в гостиничном номере. Подбор, размещение растений и уход за ними.

Использование текстильных материалов в интерьере гостиниц. Функциональное назначение декоративных тканей. Оформление оконных и дверных проемов.

Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов, их назначение и состав.

Система отопления. Система горячего и холодного водоснабжения. Система канализации и санитарное оборудование. Система вентиляции и кондиционирования воздуха.

Энергетическое хозяйство. Лифтовое оборудование гостиниц. Система удаления мусора. Требования, предъявляемые к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения. Правила их эксплуатации. Использование систем жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности.

Телекоммуникационные системы в гостиницах и туристских комплексах, их состав и назначение. Слаботочные установки- телефонная связь, радио- и телевизионная сеть.

Система обеспечения безопасности. Система оснащения конференц-залов. Техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем.

Уборочные машины и механизмы: пылесосы для сухой и влажной уборки, поломочные и подметательные

машины, пароочистители. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов.

Оборудование прачечных: стиральные, сушильные и гладильные машины.

Оборудование службы приема и размещения.

Техническая эксплуатация службы приема и размещения.

Понятие, значение и общая характеристика ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса.

Ресурсосберегающие технологии в формировании предметно-пространственной среды и оформлении интерьеров гостиниц и туристских комплексов.

ресурсо- и энергосберегающие технологии в эксплуатации инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов.

Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности. Правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

Темы рефератов, докладов, сообщений:

Роль архитектуры в формировании имиджа гостиниц
Классификация гостиниц
Нормативная база проектирования и строительства
Основные процессы в функционировании гостиниц и туристских комплексов и требования, предъявляемые к ним
Планировки помещений вестибюльной группы
Планировки жилой части гостиницы
Взаимосвязь жилой и служебной части гостиницы с другими помещениями
Взаимосвязь помещений бытового обслуживания с другими помещениями
Методы организации интерьеров в зданиях гостиниц и туристских комплексах
Использование естественного освещения в гостинице
Функциональное зонирование помещений гостиниц и туристских комплексов
Современные решения интерьеров для помещений гостиниц и туристских комплексов
Использование систем жизнеобеспечения и оборудования в гостиницах и туристских комплексах для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности
Техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем
Ресурсосберегающие технологии в формировании предметно- пространственной среды и оформлении интерьеров гостиниц и туристских комплексов.
Ресурсо- и энергосберегающие технологии в эксплуатации инженерно- технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов.
Правовые и нормативные документы охраны труда и организации.

Учебная дисциплина:
ОП.06 Иностранный язык (второй)

Разработчик:
Паршуткина Т.А., преподаватель центра СПО,
кафедра иностранных языков
и методики их преподавания

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй)

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. Уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. | ОК 1-9 | Задания для контрольной работы Комплект заданий для тестирования Вопросы для дифференцированного зачета Вопросы для собеседования |
| Знать: различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их | ПК 1.2. | Задания для контрольной работы Комплект заданий для тестирования Вопросы для дифференцированного зачета Вопросы для собеседования |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках.</p> <p>Уметь: осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>Иметь практический опыт: проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта.</p> | | |
| <p>Знать: характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости</p> <p>Уметь: оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты</p> <p>Иметь практический опыт: оформление и расчет стоимости турпакета(или его элементов) по заявке потребителя.</p> | ПК 1.4 | <p>Вопросы для дифференцированного зачета</p> <p>Вопросы для собеседования</p> |
| <p>Знать: правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>Уметь: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном</p> | ПК 2.2. | <p>Вопросы для дифференцированного зачета</p> <p>Вопросы для собеседования</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; Иметь практический опыт: проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках</p> | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

3.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй)

Промежуточная аттестация осуществляется в форме итоговой оценки и дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к дифференцированному зачету:

3. Лексико-грамматическое задание
4. Высказывание по теме

Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй)

Вопросы для собеседования:

1. Great Britain: Geography
2. Great Britain: Economy
3. London
4. English towns
5. London streets
6. The Houses of parliament
7. National traditions in Great Britain
8. One of the Famous English people
9. One of the most beautiful parts of the British Isles
- 10.Public Holidays in Great Britain

Комплект заданий для контрольной работы

TEST I

VARIANT I

1. Choose the correct answer.

Every weekday she ... at 6.30

- a) get up
- b) is getting
- c) gets up
- d) has got up

2. Choose the correct answer.

Nick ... got two brothers.

- a) is
- b) have

c) has

d) are

3. Choose the correct answer.

The girl ... TV at the moment.

a) watches

b) is watching

c) watch

d) will watch

4. Choose the correct answer.

Is this camera ... ?

a) them

b) their

c) theirs

d) they

5. Choose the correct answer.

I didn't hear ... about it.

a) something

b) nothing

c) everything

d) anything

6. Choose the correct answer.

I'm afraid ... no water in the bottle.

a) there is

b) there are

c) there isn't

d) there aren't

7. Choose the correct answer.

Hurry up! We have ... time.

a) many

b) few

c) much

d) little

8. Choose the correct answer.

... use the phone, please?

a) May I

b) Must I

c) Can I to

d) May I to

9. Choose the correct answer.

Moscow is ... than St. Petersburg.

a) old

b) older

c) more old

d) the oldest

10. Choose the correct answer.

Today you look ... and ... than yesterday.

- a) better, more fresh
- b) better, fresher
- c) gooder, fresher
- d) more good, more fresh

11. Choose the correct answer.

Do ... clean their ... ?

- a) mouses, tooths
- b) mise, toths
- c) mice, teeth
- d) mouses, teeth

12. Choose the correct answer.

Look! The boys ... tennis in the park.

- a) play
- b) playing
- c) were playing
- d) are playing

13. Choose the correct answer.

Harry never ... to work by bus.

- a) go
- b) goes
- c) doesn't go
- d) don't go

14. Choose the correct answer.

... there. It's dangerous.

- a) Not go
- b) Go not
- c) Don't go
- d) Go don't

15. Choose the correct answer.

They usually have ... breakfast at home.

- a) a
- b) the
- c) an
- d) – (nothing)

16. Choose the correct answer.

I usually get up ... eight.

- a) in
- b) on
- c) at
- d) under

17. Choose the correct answer.

They know it

- a) them
- b) theirselves
- c) themself
- d) themselves

18. Choose the correct answer.

The car belongs to Michael.

- a) Does the car belongs to Michael?
- b) Does the car belong to Michael?
- c) Belongs the car to Michael?
- d) Do the car belongs to Michael?

19. Choose the correct answer.

He teaches ... English.

- a) us
- b) we
- c) ours
- d) she

20. Choose the correct answer.

She lectures on ... History of England.

- a) a
- b) an
- c) the
- d) – (nothing)

21. Choose the correct answer.

Do you often ... TV?

- a) see
- b) look
- c) watch
- d) observe

22. Choose the correct answer.

What poems did you ... by heart last week?

- a) study
- b) know
- c) memorize
- d) learn

23. Choose the correct answer.

He is not ... here.

- a) yet
- b) still
- c) more
- d) else

24. Choose the correct answer.

The ... was thick. Nothing was seen.

- a) snow
- b) rain
- c) wind
- d) fog

25. Choose the correct answer.

«Junior» is the opposite of «...».

- a) senior
- b) old
- c) elder
- d) seneor

26. Choose the correct answer.

I can't ... what Mother is saying.

- a) listen in
- b) to listen
- c) hear
- d) to hear

27. Choose the correct answer.

She is leaving ... Sochi ... Sunday.

- a) for; on
- b) in; on
- c) for; at
- d) at; on

28. Choose the word that does not belong to the group.

- a) noise
- b) nephew
- c) aunt
- d) uncle

29. Choose the correct answer.

I ... autumn. I hate rains.

- a) unlike
- b) like
- c) disagree
- d) dislike

30. Choose the correct answer.

I prefer ... to tea.

- a) salt
- b) milk
- c) coffee
- d) bread

31. Find the odd one out.

- a) cat
- b) last
- c) cattle
- d) bad

32. Find the odd one out.

- a) could
- b) house
- c) down
- d) sound

Read the text and do the tasks.

In England people do a lot of strange things. Everything is not like (4) in Europe. For example,

the English are fond of talking about weather. They usually start every conversation (1) with a little remark about it. If you don't say anything about weather, they will think you are terribly boring. The Europeans usually talk about the weather when they don't have

anything else to discuss. The English sense of humour is very special. You can offend people on the continent (2) if you make jokes about their clothes, their jobs, their lifestyle. But the English do it (3) every now and then and find nothing bad in it English people are also very sarcastic so you must be ready to be laughed at. The English are proud of their difference from Europe and indeed (5) they are different in many ways.

33. Choose the best title for the text.

- a) English humour
- b) England and Europe
- c) English ways
- d) The English are proud

34. According to the text, the Europeans

- a) are terribly boring
- b) seldom talk about the weather
- c) usually don't have anything to discuss
- d) are not easily offended

35. According to the text, the English

- a) are very sarcastic
- b) talk about the weather all the time
- c) hate when people laugh at them
- d) are mostly former Europeans

36. "conversation" (point 1) means

- a) conference
- b) story
- c) talk
- d) competition

37. "continent" (point 2) means

- a) Africa
- b) Asia
- c) South America
- d) Europe

38. "it" (point 3) stands for

- a) telling joke
- b) continent
- c) clothes
- d) offending people

39. «like» (point 4) is

- a) a noun
- b) a preposition
- c) a verb
- d) a conjunction

40. «indeed» (point 5) means

- a) typically
- b) of course
- c) really
- d) strangely

Вариант 2.

1. Choose the correct answer.

He said he ... in bed since the morning.

- a) was
- b) had been
- c) is
- d) has been

2. Choose the correct answer.

Caroline wanted to know ... still angry with her.

- a) was Kate
- b) that Kate was
- c) if Kate was
- d) about Kate was

3. Choose the correct answer.

The next day Ann became ... Rose.

- a) a
- b) an
- c) the
- d) – (nothing)

4. Choose the correct answer.

... West Indies are formed like a huge arc.

- a) a
- b) an
- c) the
- d) – (nothing)

5. Choose the correct answer.

... elephant is the largest land mammal.

- a) a
- b) an
- c) the
- d) – (nothing)

6. Choose the correct answer.

The dress ... in Green Street last week.

- a) were bought
- b) was bought
- c) was brought
- d) brought

7. Choose the correct answer.

I ... you all morning.

- a) am phoning
- b) was phoning
- c) have phoned
- d) have been phoning

8. Choose the correct answer.

As soon as they ... lunch they went for a walk.

- a) had finished
- b) have finished

- c) finished
- d) have been finished

9. Choose the correct answer.

The lecture ... a student's question when the bell rang.

- a) was answering
- b) is answering
- c) answered
- d) answering

10. Choose the correct answer.

I ... him this week.

- a) didn't see
- b) haven't seen
- c) hadn't seen
- d) don't see

11. Choose the correct answer.

If I ... enough time, I ... to my parents every week.

- a) had; would written
- b) have; write
- c) had had; would have written
- d) hade; will write

12. Choose the correct answer.

If I ... this class, I ... tests.

- a) taught; wouldn't give
- b) teach; won't give
- c) had taught; wouldn't give
- d) taught; wouldn't have given

13. Choose the correct answer.

I'm sure the work ... tomorrow.

- a) is finished
- b) finished
- c) will finish
- d) will be finished

14. Choose the correct answer.

The engineers ... new device by the end of the month.

- a) tested
- b) were tested
- c) had tested
- d) have tested

15. Choose the correct answer.

... Petrovs live in ... Gorky Street.

- a) The, -
- b) The, the
- c) -, the
- d) -; a

16. Choose the correct answer.

You may have your parcels ... a certain sum.

- a) at

- b) by
- c) in
- d) for

17. Choose the correct answer.

His voice ... with anger.

- a) moves
- b) shakes
- c) trembles
- d) shivers

18. Choose the correct answer.

He has cut ... old oak.

- a) down
- b) in
- c) off
- d) out

19. Choose the correct answer.

They are putting ... several new buildings now.

- a) up
- b) through
- c) off
- d) out

20. Choose the correct answer.

Enter your name ... the register.

- a) on
- b) in
- c) at
- d) for

21. Choose the correct answer.

He ... goes to work by car.

- a) already
- b) only
- c) almost
- d) always

22. Choose the correct answer.

This box is too heavy for me to

- a) lift
- b) pick up
- c) rise
- d) raise

23. Choose the correct answer.

The ... blew his hat off.

- a) rain
- b) snow
- c) mist
- d) wind

24. Choose the correct answer.

«Blank» is the opposite of «...».

- a) free
- b) vacant
- c) empty
- d) full

25. Choose the correct answer.

I ... comics. They are primitive.

- a) like
- b) unlike
- c) dislike
- d) dissatisfy

26. Choose the correct answer.

St. Paul's Cathedral is situated in

- a) London
- b) Manchester
- c) Oxford
- d) Cardiff

27. Choose the correct answer.

«The Pickwick Club» was written by

- a) B. Shaw
- b) Ch. Dickens
- c) O. Henry
- d) Jack London

28. Choose the correct answer.

... is one of the central streets of London with the editorial offices of many English newspapers and magazines.

- a) Wall Street
- b) Whitehall
- c) Downing Street
- d) Fleet Street

29. Choose the correct answer.

The Union Jack is the flag of ...

- a) New Zealand
- b) The USA
- c) Great Britain
- d) Canada

30. Choose the best answer.

Look at his new car!

- a) You must be joking.
- b) Where on earth is that?
- c) Is that a red one on the left?
- d) How old is he?

31. Choose the best answer.

Your new teacher is really good-looking.

- a) Everyone thinks so.
- b) Have you seen my brother?
- c) She doesn't work there
- d) You are lucky.

32. Choose the best answer.

Do you like living in Moscow?

- a) Why are you here?
- b) Who told you that?
- c) It is sometimes difficult.
- d) It must be very noisy.

Read the text and do the tasks

It was two thousand years ago. Two Viking leaders were going with their men (3) to Ireland in two big boats. The first leader's name was O'Neill, the name of the other is not known to us. They (1) agreed that the first man who touched the Irish land would be the king of it. At last they were very near the Irish land. The two boats were going faster and faster. Unfortunately O'Neill's boat was not as fast (5) as the other one (2). And O'Neill had an idea. He wanted to be the king so much that, when the boats were very near the land, he quickly cut off his right hand and threw it over to the land. He became the king of Ireland because his hand was the first which touched the land. This story explains (4) why there is a red right hand on Irish soldiers' coats.

33. Choose the best title for the text:

- a) Irish monarchy
- b) How Ireland got its king
- c) O'Neill and his army
- d) A red right hand

34. According to the text O'Neill

- a) was the King of England
- b) cut off his hand as it hurt
- c) was in the fastest boat
- d) became the King of Ireland

35. According to the text the other Viking leader

- a) was not as clever as O'Neill
- b) cut off his left hand
- c) didn't want to become a king
- d) touched the Irish land first

36. «they» (point 1) stands for

- a) the two Viking boats
- b) the Irish lands
- c) the two Viking leaders
- d) two thousand years

37. «one» (point 2) stands for

- a) boat
- b) land
- c) leader
- d) king

38. «men» (point 3) means

- a) swimmers

b) Vikings

c) soldiers

d) children

39. «explains» (point 4) means

a) understands

b) tells

c) knows

d) suggests

40. «fast» (point 5) is

a) an adverb

b) a noun

c) a verb

d) an adjective

Учебная дисциплина:
ОП.07 Индустрия гостеприимства Липецкой области

Разработчик:
Стрельникова М.А.,
к.ф.н., доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.07 Индустрия гостеприимства Липецкой области

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: - Осуществлять поиск информации, необходимой для анализа рынка услуг гостеприимства в Липецкой области; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства Липецкой области с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Знать: - Способы решения задач в рамках изучаемой дисциплины; - особенности услуг организаций сферы индустрии гостеприимства на основе современных технологий на примере Липецкой области | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09. | Темы рефератов. Комплект заданий для тестирования. Вопросы для экзамена |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.07 Индустрия гостеприимства Липецкой области
Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Вопросы к экзамену

- 1.Экономико-географическая характеристика региона.
- 2.Туроператоры региона.
- 3.Туристские программы по региону.
- 4.Общая характеристика и Структурная инфраструктуры размещения Волковского района.
5. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Липецка.
6. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Ельца.

7. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Елецкого района.
8. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Липецкого района.
9. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения г. Задонска и Задонского района.
10. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения г. Грязи и Грязинского района.
11. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения г. Данкова и Данковского района.
12. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Добровского района.
13. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Добринского района.
14. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Долгоруковского района.
15. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Измалковского района.
16. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Краснинского района.
17. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Лебедянского района.
18. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Становлянского района.
19. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Лев-Толстовского района.
20. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Тербунского района.
21. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Усманского района.
22. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Чаплыгинского района.
23. Общая характеристика и Структурная таблица инфраструктуры размещения Хлевенского района.
24. Индустрия гостеприимства Липецкой области: количественный анализ показателей.
25. Индустрия гостеприимства Липецкой области: качественный анализ показателей.

3.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.07 Индустрия гостеприимства Липецкой области

Текущая аттестация проводится в форме тестирования.

Типовой вариант теста

А.1. В Липецкой области находятся следующие сети отелей...

- а) «Базилик»
- б) «Holliday Inn»
- в) «Mercure»

г) «Marriott International»

д) «Like»

А.2. Отель «Mercure Lipetsk Center» имеет 178 номеров. К какому типу предприятия по классификации по вместимости номерного фонда он относится?

а) малые

б) средние

в) большие

г) гиганты

А.3. К хостелам относятся ...

а) «Зачет» г. Елец

б) «Mercure Lipetsk Center» г. Липецк

в) «Gostinitca Prichal» г. Усмань

г) «Panorama LUX» г. Елец

А.4. Назовите категорию гостиницы «Интурист-Елец»:

а) 2*

б) 3*

в) 4*

г) «без звезд»

А.5. Номерной фонд гостиницы «Снегири» (г. Елец) ?

а) 20

б) 10

в) 50

А.6. Какая из перечисленных гостиниц предоставляет услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья?

а) «Снегири»

б) «Парнас»

в) «Интурист – Елец»

А.7. Средства размещения какого типа получили наибольшее распространение в Липецкой области:

а) мотели

б) мини-отели

в) туристские базы

А.8. В Ельце, Задонске, Чаплыгине, Усмани были открыты семейные отели эконом-класса под брендом

а) «Базилик»

б) «Весна»

в) «Интурист»

А.9. Сколько отелей категории 5* в городе Липецк?

а) 1 отель

б) 2 отеля

в) нет таких

А. 10. Номерной фонд гостиницы «Интурист –Елец» (г. Елец):

а) 131

б) 150

Часть В.

- В.1. Дайте краткую характеристику номерного фонда мини-отеля «Базилик» (г. Елец). Какие категории номеров здесь представлены?
- В.2. Какие бизнес-услуги предоставляет гостиница Mercure 4* (г. Липецк)?
- В.3. Сетевой мини-отель в г. Чаплыгин, г. Лебедянь, г. Елец, г. Липецк - ...
- В.4. Есть ли на территории Липецкой области отель в лесной местности? Если есть, назовите.
- В.5. Какие гостиницы имеют категорию 2* в городе Елец?
- В.6. Какие оздоровительные услуги предоставляет отель «MercureLipetskCenter»?
- В.7. Какие гостиницы классифицированы и имеют категорию 2 * (г. Елец)?
- В.8. Номерной фонд гостиницы «Липецк»- ...
- В.9. Количество гостиниц в г. Ельце?
- В.10. Количество гостиниц в г. Липецке?

Часть С.

Какая информация, на ваш взгляд, является важной для продвижения средств размещения г. Ельца на рынке индустрии гостеприимства:

- С.1. Мини-отеля «Базилик»
- С.2. Гостиницы «Лада»
- С.3. Гостиницы «Интурист-Елец»
- С.4. Гостиницы «Винтаж»
- С.5. Гостиницы «Грандъ Елец»

Учебная дисциплина:
ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности

Разработчик:

Иванов Александр Михайлович

преподаватель института СПО кафедры медицинских дисциплин и безопасности жизнедеятельности

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>уметь: организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;</p> <p>предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;</p> <p>использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;</p> <p>применять первичные средства пожаротушения;</p> <p>ориентироваться в перечне военных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;</p> <p>применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;</p> <p>владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;</p> <p>оказывать первую помощь пострадавшим;</p> <p>знать:</p> | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 06.; ОК 08.; ОК 09. | <p>Темы рефератов, докладов</p> <p>Комплект заданий для тестирования</p> <p>Итоговой формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.</p> |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;</p> <p>основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;</p> <p>основы военной службы и обороны государства;</p> <p>задачи и основные мероприятия гражданской обороны;</p> <p>способы защиты населения от оружия массового поражения;</p> <p>меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;</p> <p>организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;</p> <p>основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;</p> <p>область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;</p> <p>порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.</p> | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

3.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Зачет проводится в виде *собеседования*.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Понятие БЖ

Цели и задачи БЖ

Опасность и безопасность в БЖ

Перспективы развития жизни на Земле

Пути решения глобальных проблем безопасности жизни на Земле

Основные направления международного сотрудничества России в области безопасности жизнедеятельности

Состояние окружающей природной среды в России и меры по её улучшению
Окружающая среда и здоровье человека
Силы и средства РСЧС
Предупреждение и ликвидация ЧС
Режимы функционирования РСЧС
Основные направления национальной безопасности России
Государственная и общественная безопасность
Законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации по обеспечению безопасности
Основные сведения о воинской обязанности
Организация воинского учёта и его предназначение
Порядок постановки граждан на воинский учёт
Порядок освидетельствования граждан при постановке на воинский учёт
Обязательная подготовка граждан к военной службе
Добровольная подготовка граждан к военной службе
Организация призыва на военную службу
Ответственность граждан по вопросам призыва на военную службу
Прохождение военной службы по призыву
Прохождение военной службы по контракту. Особенности прохождения военной службы гражданами женского пола
Альтернативная гражданская служба и порядок её прохождения
Социальные гарантии военнослужащих
Права и ответственность военнослужащих
Увольнение с военной службы
Военная присяга - клятва воина на верность Родине – России
Боевое знамя части
Ритуалы Вооружённых Сил Российской Федерации
Воинские звания военнослужащих
Военная форма одежды
Здоровье и здоровый образ жизни
Факторы, способствующие укреплению здоровья
Факторы риска
Алкоголь и его влияние на здоровье человека
Курение и его влияние на состояние здоровья
Наркотики и наркомания, социальные последствия
Основные инфекционные заболевания
Меры профилактики инфекционных заболеваний
Общие принципы оказания первой помощи пострадавшему.
Первая помощь при ранениях и ожогах
Первая помощь при травмах. Ушибы, растяжение связок, вывихи
Первая помощь при отравлениях
Оказание помощи тонущему

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

1. Комплект заданий для тестирования

Вариант 1

1. Основная цель ОБЖ - это:

- А) формирование и широкая пропаганда знаний, направленных на снижение смертности и потерь здоровья людей от внешних причин
- Б) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
- В) защита человека в техносфере от негативных воздействий антропогенного и естественного происхождения и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности
- Г) рациональное обращение с ресурсами и отходами, использование в условиях техносферы объектов экономики, машин и технологий

2. ОБЖ - это:

- А) это область знаний, в которой изучаются опасности, угрожающие человеку, закономерности их проявлений и способы защиты от них
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

3. Среда обитания – это:

- А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений
- Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

4. Понятие «опасность» - это:

- А) негативное свойство живой и неживой материи, способное причинять ущерб самой материи, людям, природной среде, материальным ценностям
- Б) свойство человека и компонент окружающей среды, способное причинять ущерб живой и неживой материи
- В) компоненты биосферы и техносферы, космическое пространство, социальные и иные структуры, излучающие опасность
- Г) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

5. К задачам ОБЖ не относится:

- А) освоение знаний о безопасном поведении человека в ЧС
- Б) воспитание ценностного отношения к здоровью и человеческой жизни
- В) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
- Г) формирование мировоззрения и социальной ответственности за последствия своей деятельности

6. Биосфера – это:

- А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

7. Возможность проявления негативного воздействия – это:

- А) опасность
- Б) вредный фактор
- В) риск
- Г) угроза

8. Здоровье – это:

- А) полное физическое, духовное, умственное и социальное благополучие
- Б) нормальное функционирование организма в системе
- В) отсутствие болезни
- Г) всё перечисленное

9. Опасности, которые обусловлены климатическими и природными явлениями. Они возникают при изменении погодных условий и естественной освещенности в биосфере, а также от стихийных явлений, происходящих в биосфере:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

10. Опасности, которые возникают в результате ошибочных или несанкционированных действий человека или групп людей:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

11. Опасность, характеризующаяся скрытым, неявным характере проявления:

- А) реализованная
- Б) реальная
- В) потенциальная
- Г) постоянная

12. Наибольшее влияние на здоровье оказывает фактор:

- А) образ жизни
- Б) наследственность
- В) окружающая среда
- Г) здравоохранение

13. Рационально организованный, трудовой, активный, основанный на принципах нравственности способ существования, защищающий от неблагоприятных воздействий окружающей среды и сохранять физическое, психическое и нравственное здоровье – это:

- А) задача ОБЖ
- Б) здоровье
- В) техника безопасности
- Г) ЗОЖ

14. Алкоголизм для человека – это:

- А) болезнь
- Б) вредная привычка
- В) и то и другое
- Г) ни то ни другое

15. Факторы, влияющие на здоровье

- А) наследственность, состояние окружающей среды
- Б) состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
- В) наследственность, состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
- Г) здравоохранение, условия и образ жизни

16. Естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем - это:

- А) ЗОЖ
- Б) физическое здоровье
- В) психологическое здоровье
- Г) нравственное здоровье

17. К зависимостям человека относят:

- А) алкоголь, табак, наркотики
- Б) интернет, азартные игры
- В) наркотики, интернет, азартные
- Г) алкоголь, табак, наркотики, интернет, азартные игры

18. Не является фактором, способствующим укреплению здоровья:

- А) закаливание
- Б) общая гигиена организма
- В) употребление психотропных веществ
- Г) состояние окружающей среды

19. Фактор, способствующий укреплению здоровья, включающий распорядок жизни человека, в том числе труд, питание, отдых и сон:

- А) закаливание
- Б) режим жизнедеятельности
- В) оптимальный двигательный режим
- Г) состояние окружающей среды

20. Сколько факторов, способствуют укреплению здоровья:

- А) три
- Б) пять
- В) семь
- Г) восемь

21. Состояние временного снижения работоспособности человека. Оно развивается вследствие напряженной или длительной умственной либо физической деятельности и сопровождается ощущением усталости – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

22. Состояние организма, развивающееся под влиянием отсутствия или недостатка двигательной активности – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

23. На что влияет алкоголь:

- А) на мозг и печень
- Б) на печень и почки

- В) на мозг, печень и почки
Г) на весь организм
24. Отравляющим веществом в курительном дыме является:
А) угарный газ и аммиак
Б) этанол
В) смола, никотин, угарный газ и аммиак
Г) всё перечисленное
25. Тяжёлое заболевание, вызываемое злоупотреблением наркотиками – это:
А) алкоголизм
Б) табакокурение
В) наркомания
26. Болезненное стремление непрерывно либо периодически принимать наркотический препарат, с тем чтобы вновь и вновь испытывать определенные ощущения или снимать явления психического дискомфорта – это:
А) физическая зависимость
Б) толерантность
В) психологическая зависимость
Г) привыкание
27. РСЧС – это:
А) единая государственная система предупреждения чрезвычайных ситуаций
Б) единая государственная система ликвидации чрезвычайных ситуаций
В) единая служба предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
Г) единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
28. Основу сил и средств РСЧС на всех уровнях составляют:
А) силы и средства федеральных органов исполнительной власти
Б) силы и средства федеральных органов исполнительной власти субъектов РФ
В) силы и средства органов местного самоуправления и организаций
Г) всё перечисленное
29. Режимы функционирования РСЧС:
А) повседневной деятельности, повышенной готовности
Б) стандартный режим, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
В) повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
Г) повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
30. Режим функционирования РСЧС при ухудшении нормальной обстановки и при получении прогноза о возникновении ЧС – это:
А) повседневной деятельности
Б) стандартный режим
В) режим повышенной готовности
Г) режим чрезвычайной ситуации

Вариант 2

1. Рационально организованный, трудовой, активный, основанный на принципах нравственности способ существования, защищающий от неблагоприятных воздействий окружающей среды и сохранять физическое, психическое и нравственное здоровье – это:
А) задача ОБЖ
Б) здоровье
В) техника безопасности
Г) ЗОЖ
2. Возможность проявления негативного воздействия – это:

- А) опасность
- Б) вредный фактор
- В) риск
- Г) угроза

3. Факторы, влияющие на здоровье

- А) наследственность, состояние окружающей среды
- Б) состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
- В) наследственность, состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
- Г) здравоохранение, условия и образ жизни

4. РСЧС – это:

- А) единая государственная система предупреждения чрезвычайных ситуаций
- Б) единая государственная система ликвидации чрезвычайных ситуаций
- В) единая служба предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
- Г) единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

5. Состояние временного снижения работоспособности человека. Оно развивается вследствие напряженной или длительной умственной либо физической деятельности и сопровождается ощущением усталости – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

6. Опасности, которые обусловлены климатическими и природными явлениями. Они возникают при изменении погодных условий и естественной освещенности в биосфере, а также от стихийных явлений, происходящих в биосфере:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

7. Опасности, которые возникают в результате ошибочных или несанкционированных действий человека или групп людей:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

8. Сколько факторов, способствуют укреплению здоровья:

- А) три
- Б) пять
- В) семь
- Г) восемь

9. Состояние организма, развивающееся под влиянием отсутствия или недостатка двигательной активности – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

10. Здоровье – это:

- А) полное физическое, духовное, умственное и социальное благополучие
- Б) нормальное функционирование организма в системе

В) отсутствие болезни

Г) всё перечисленное

11. Наибольшее влияние на здоровье оказывает фактор:

А) образ жизни

Б) наследственность

В) окружающая среда

Г) здравоохранение

12. Среда обитания – это:

А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство

Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия

В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

13. Биосфера – это:

А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство

Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия

В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

14. Основная цель ОБЖ - это:

А) формирование и широкая пропаганда знаний, направленных на снижение смертности и потерь здоровья людей от внешних причин

Б) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда

В) защита человека в техносфере от негативных воздействий антропогенного и естественного происхождения и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности

Г) рациональное обращение с ресурсами и отходами, использование в условиях техносферы объектов экономики, машин и технологий

15. Режимы функционирования РСЧС:

А) повседневной деятельности, повышенной готовности

Б) стандартный режим, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

В) повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

Г) повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

16. К зависимостям человека относят:

А) алкоголь, табак, наркотики

Б) интернет, азартные игры

В) наркотики, интернет, азартные

Г) алкоголь, табак, наркотики, интернет, азартные игры

17. ОБЖ - это:

- А) это область знаний, в которой изучаются опасности, угрожающие человеку, закономерности их проявлений и способы защиты от них
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

18. Алкоголизм для человека – это:

- А) болезнь
- Б) вредная привычка
- В) и то и другое
- Г) ни то, ни другое

19. Режим функционирования РСЧС при ухудшении нормальной обстановки и при получении прогноза о возникновении ЧС – это:

- А) повседневной деятельности
- Б) стандартный режим
- В) режим повышенной готовности
- Г) режим чрезвычайной ситуации

20. Понятие «опасность» - это:

- А) негативное свойство живой и неживой материи, способное причинять ущерб самой материи, людям, природной среде, материальным ценностям
- Б) свойство человека и компонент окружающей среды, способное причинять ущерб живой и неживой материи
- В) компоненты биосферы и техносферы, космическое пространство, социальные и иные структуры, излучающие опасность
- Г) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

21. Не является фактором, способствующим укреплению здоровья:

- А) закаливание
- Б) общая гигиена организма
- В) употребление психотропных веществ
- Г) состояние окружающей среды

22. Тяжёлое заболевание, вызываемое злоупотреблением наркотиками – это:

- А) алкоголизм
- Б) табакокурение
- В) наркомания

23. Отравляющим веществом в курительном дыме является:

- А) угарный газ и аммиак
- Б) этанол
- В) смола, никотин, угарный газ и аммиак
- Г) всё перечисленное

24. Болезненное стремление непрерывно либо периодически принимать наркотический препарат, с тем чтобы вновь и вновь испытывать определенные ощущения или снимать явления психического дискомфорта – это:

- А) физическая зависимость
- Б) толерантность
- В) психологическая зависимость
- Г) привыкание

25. Опасность, характеризующаяся скрытым, неявным характером проявления:

- А) реализованная
 - Б) реальная
 - В) потенциальная
 - Г) постоянная
26. Фактор, способствующий укреплению здоровья, включающий распорядок жизни человека, в том числе труд, питание, отдых и сон:
- А) закаливание
 - Б) режим жизнедеятельности
 - В) оптимальный двигательный режим
 - Г) состояние окружающей среды
27. На что влияет алкоголь:
- А) на мозг и печень
 - Б) на печень и почки
 - В) на мозг, печень и почки
 - Г) на весь организм
28. К задачам ОБЖ не относится:
- А) освоение знаний о безопасном поведении человека в ЧС
 - Б) воспитание ценностного отношения к здоровью и человеческой жизни
 - В) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
 - Г) формирование мировоззрения и социальной ответственности за последствия своей деятельности
29. Естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем - это:
- А) ЗОЖ
 - Б) физическое здоровье
 - В) психологическое здоровье
 - Г) нравственное здоровье
30. Основу сил и средств РСЧС на всех уровнях составляют:
- А) силы и средства федеральных органов исполнительной власти
 - Б) силы и средства федеральных органов исполнительной власти субъектов РФ
 - В) силы и средства органов местного самоуправления и организаций
 - Г) всё перечисленное

Вариант 3

1. Основная цель ОБЖ - это:
- А) формирование и широкая пропаганда знаний, направленных на снижение смертности и потерь здоровья людей от внешних причин
 - Б) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
 - В) защита человека в техносфере от негативных воздействий антропогенного и естественного происхождения и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности
 - Г) рациональное обращение с ресурсами и отходами, использование в условиях техносферы объектов экономики, машин и технологий
2. ОБЖ - это:
- А) это область знаний, в которой изучаются опасности, угрожающие человеку, закономерности их проявлений и способы защиты от них
 - Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
 - В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

3. Среда обитания – это:

- А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений
- Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

4. Понятие «опасность» - это:

- А) негативное свойство живой и неживой материи, способное причинять ущерб самой материи, людям, природной среде, материальным ценностям
- Б) свойство человека и компонент окружающей среды, способное причинять ущерб живой и неживой материи
- В) компоненты биосферы и техносферы, космическое пространство, социальные и иные структуры, излучающие опасность
- Г) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

5. К задачам ОБЖ не относится:

- А) освоение знаний о безопасном поведении человека в ЧС
- Б) воспитание ценностного отношения к здоровью и человеческой жизни
- В) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
- Г) формирование мировоззрения и социальной ответственности за последствия своей деятельности

6. Биосфера – это:

- А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство
- Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия
- В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений
- Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

7. Возможность проявления негативного воздействия – это:

- А) опасность
- Б) вредный фактор
- В) риск
- Г) угроза

8. Здоровье – это:

- А) полное физическое, духовное, умственное и социальное благополучие
- Б) нормальное функционирование организма в системе
- В) отсутствие болезни
- Г) всё перечисленное

9. Опасности, которые обусловлены климатическими и природными явлениями. Они возникают при изменении погодных условий и естественной освещенности в биосфере, а также от стихийных явлений, происходящих в биосфере:
- А) антропогенные
 - Б) техногенные
 - В) естественные
 - Г) искусственные
10. Опасности, которые возникают в результате ошибочных или несанкционированных действий человека или групп людей:
- А) антропогенные
 - Б) техногенные
 - В) естественные
 - Г) искусственные
11. Опасность, характеризующаяся скрытым, неявным характере проявления:
- А) реализованная
 - Б) реальная
 - В) потенциальная
 - Г) постоянная
12. Наибольшее влияние на здоровье оказывает фактор:
- А) образ жизни
 - Б) наследственность
 - В) окружающая среда
 - Г) здравоохранение
13. Рационально организованный, трудовой, активный, основанный на принципах нравственности способ существования, защищающий от неблагоприятных воздействий окружающей среды и сохранять физическое, психическое и нравственное здоровье – это:
- А) задача ОБЖ
 - Б) здоровье
 - В) техника безопасности
 - Г) ЗОЖ
14. Алкоголизм для человека – это:
- А) болезнь
 - Б) вредная привычка
 - В) и то и другое
 - Г) ни то ни другое
15. Факторы, влияющие на здоровье
- А) наследственность, состояние окружающей среды
 - Б) состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
 - В) наследственность, состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
 - Г) здравоохранение, условия и образ жизни
16. Естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем - это:
- А) ЗОЖ
 - Б) физическое здоровье
 - В) психологическое здоровье
 - Г) нравственное здоровье
17. К зависимостям человека относят:
- А) алкоголь, табак, наркотики

- Б) интернет, азартные игры
- В) наркотики, интернет, азартные
- Г) алкоголь, табак, наркотики, интернет, азартные игры

18. Не является фактором, способствующим укреплению здоровья:

- А) закаливание
- Б) общая гигиена организма
- В) употребление психотропных веществ
- Г) состояние окружающей среды

19. Фактор, способствующий укреплению здоровья, включающий распорядок жизни человека, в том числе труд, питание, отдых и сон:

- А) закаливание
- Б) режим жизнедеятельности
- В) оптимальный двигательный режим
- Г) состояние окружающей среды

20. Сколько факторов, способствуют укреплению здоровья:

- А) три
- Б) пять
- В) семь
- Г) восемь

21. Состояние временного снижения работоспособности человека. Оно развивается вследствие напряженной или длительной умственной либо физической деятельности и сопровождается ощущением усталости – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

22. Состояние организма, развивающееся под влиянием отсутствия или недостатка двигательной активности – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

23. На что влияет алкоголь:

- А) на мозг и печень
- Б) на печень и почки
- В) на мозг, печень и почки
- Г) на весь организм

24. Отравляющим веществом в курительном дыме является:

- А) угарный газ и аммиак
- Б) этанол
- В) смола, никотин, угарный газ и аммиак
- Г) всё перечисленное

25. Тяжелое заболевание, вызываемое злоупотреблением наркотиками – это:

- А) алкоголизм
- Б) табакокурение
- В) наркомания

26. Болезненное стремление непрерывно либо периодически принимать наркотический препарат, с тем чтобы вновь и вновь испытывать определенные ощущения или снимать явления психического дискомфорта – это:
- А) физическая зависимость
 - Б) толерантность
 - В) психологическая зависимость
 - Г) привыкание
27. РСЧС – это:
- А) единая государственная система предупреждения чрезвычайных ситуаций
 - Б) единая государственная система ликвидации чрезвычайных ситуаций
 - В) единая служба предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
 - Г) единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
28. Основу сил и средств РСЧС на всех уровнях составляют:
- А) силы и средства федеральных органов исполнительной власти
 - Б) силы и средства федеральных органов исполнительной власти субъектов РФ
 - В) силы и средства органов местного самоуправления и организаций
 - Г) всё перечисленное
29. Режимы функционирования РСЧС:
- А) повседневной деятельности, повышенной готовности
 - Б) стандартный режим, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
 - В) повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
 - Г) повышенной готовности, чрезвычайной ситуации
30. Режим функционирования РСЧС при ухудшении нормальной обстановки и при получении прогноза о возникновении ЧС – это:
- А) повседневной деятельности
 - Б) стандартный режим
 - В) режим повышенной готовности
 - Г) режим чрезвычайной ситуации

Вариант 4

1. Рационально организованный, трудовой, активный, основанный на принципах нравственности способ существования, защищающий от неблагоприятных воздействий окружающей среды и сохранять физическое, психическое и нравственное здоровье – это:
- А) задача ОБЖ
 - Б) здоровье
 - В) техника безопасности
 - Г) ЗОЖ
2. Возможность проявления негативного воздействия – это:
- А) опасность
 - Б) вредный фактор
 - В) риск
 - Г) угроза
3. Факторы, влияющие на здоровье
- А) наследственность, состояние окружающей среды
 - Б) состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
 - В) наследственность, состояние окружающей среды, здравоохранение, условия и образ жизни
 - Г) здравоохранение, условия и образ жизни
4. РСЧС – это:

- А) единая государственная система предупреждения чрезвычайных ситуаций
- Б) единая государственная система ликвидации чрезвычайных ситуаций
- В) единая служба предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
- Г) единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

5. Состояние временного снижения работоспособности человека. Оно развивается вследствие напряженной или длительной умственной либо физической деятельности и сопровождается ощущением усталости – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

6. Опасности, которые обусловлены климатическими и природными явлениями. Они возникают при изменении погодных условий и естественной освещенности в биосфере, а также от стихийных явлений, происходящих в биосфере:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

7. Опасности, которые возникают в результате ошибочных или несанкционированных действий человека или групп людей:

- А) антропогенные
- Б) техногенные
- В) естественные
- Г) искусственные

8. Сколько факторов, способствуют укреплению здоровья:

- А) три
- Б) пять
- В) семь
- Г) восемь

9. Состояние организма, развивающееся под влиянием отсутствия или недостатка двигательной активности – это:

- А) гиподинамия
- Б) стресс
- В) утомление
- Г) аутотренинг

10. Здоровье – это:

- А) полное физическое, духовное, умственное и социальное благополучие
- Б) нормальное функционирование организма в системе
- В) отсутствие болезни
- Г) всё перечисленное

11. Наибольшее влияние на здоровье оказывает фактор:

- А) образ жизни
- Б) наследственность
- В) окружающая среда
- Г) здравоохранение

12. Среда обитания – это:

А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство

Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия

В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

13. Биосфера – это:

А) окружающая среда, обусловленная совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на жизнедеятельность человека, его здоровье и потомство

Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия

В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

Г) окружающий человека внешний мир, т.е. существующая совокупность факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на существование и деятельность человека, его здоровье и потомство

14. Основная цель ОБЖ - это:

А) формирование и широкая пропаганда знаний, направленных на снижение смертности и потерь здоровья людей от внешних причин

Б) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда

В) защита человека в техносфере от негативных воздействий антропогенного и естественного происхождения и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности

Г) рациональное обращение с ресурсами и отходами, использование в условиях техносферы объектов экономики, машин и технологий

15. Режимы функционирования РСЧС:

А) повседневной деятельности, повышенной готовности

Б) стандартный режим, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

В) повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

Г) повышенной готовности, чрезвычайной ситуации

16. К зависимостям человека относят:

А) алкоголь, табак, наркотики

Б) интернет, азартные игры

В) наркотики, интернет, азартные

Г) алкоголь, табак, наркотики, интернет, азартные игры

17. ОБЖ - это:

А) это область знаний, в которой изучаются опасности, угрожающие человеку, закономерности их проявлений и способы защиты от них

Б) область распространения жизни на Земле, включающая нижний слой атмосферы, гидросферы и верхний слой литосферы, не испытывавших техногенного воздействия

В) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

18. Алкоголизм для человека – это:

А) болезнь

- Б) вредная привычка
- В) и то и другое
- Г) ни то, ни другое

19. Режим функционирования РСЧС при ухудшении нормальной обстановки и при получении прогноза о возникновении ЧС – это:

- А) повседневной деятельности
- Б) стандартный режим
- В) режим повышенной готовности
- Г) режим чрезвычайной ситуации

20. Понятие «опасность» - это:

- А) негативное свойство живой и неживой материи, способное причинять ущерб самой материи, людям, природной среде, материальным ценностям
- Б) свойство человека и компонент окружающей среды, способное причинять ущерб живой и неживой материи
- В) компоненты биосферы и техносферы, космическое пространство, социальные и иные структуры, излучающие опасность
- Г) состояние объекта защиты, при котором воздействие на него потоков вещества, энергии и информации из окружающей среды не превышает максимально допустимых значений

21. Не является фактором, способствующим укреплению здоровья:

- А) закаливание
- Б) общая гигиена организма
- В) употребление психотропных веществ
- Г) состояние окружающей среды

22. Тяжёлое заболевание, вызываемое злоупотреблением наркотиками – это:

- А) алкоголизм
- Б) табакокурение
- В) наркомания

23. Отравающим веществом в курительном дыме является:

- А) угарный газ и аммиак
- Б) этанол
- В) смола, никотин, угарный газ и аммиак
- Г) всё перечисленное

24. Болезненное стремление непрерывно либо периодически принимать наркотический препарат, с тем чтобы вновь и вновь испытывать определенные ощущения или снимать явления психического дискомфорта – это:

- А) физическая зависимость
- Б) толерантность
- В) психологическая зависимость
- Г) привыкание

25. Опасность, характеризующаяся скрытым, неявным характером проявления:

- А) реализованная
- Б) реальная
- В) потенциальная
- Г) постоянная

26. Фактор, способствующий укреплению здоровья, включающий распорядок жизни человека, в том числе труд, питание, отдых и сон:

- А) закаливание
- Б) режим жизнедеятельности

- В) оптимальный двигательный режим
Г) состояние окружающей среды
27. На что влияет алкоголь:
- А) на мозг и печень
Б) на печень и почки
В) на мозг, печень и почки
Г) на весь организм
28. К задачам ОБЖ не относится:
- А) освоение знаний о безопасном поведении человека в ЧС
Б) воспитание ценностного отношения к здоровью и человеческой жизни
В) рациональный выбор места жительства, соблюдение правил и норм охраны труда
Г) формирование мировоззрения и социальной ответственности за последствия своей деятельности
29. Естественное состояние организма, обусловленное нормальным функционированием всех его органов и систем - это:
- А) ЗОЖ
Б) физическое здоровье
В) психологическое здоровье
Г) нравственное здоровье
30. Основу сил и средств РСЧС на всех уровнях составляют:
- А) силы и средства федеральных органов исполнительной власти
Б) силы и средства федеральных органов исполнительной власти субъектов РФ
В) силы и средства органов местного самоуправления и организаций
Г) всё перечисленное

Темы рефератов, сообщений

1. Становление науки ОБЖ: история развития и теоретические основы
2. Человек в среде обитания как основной элемент ОБЖ
3. Опасность и безопасность – ключевые понятия науки ОБЖ
4. Понимание здорового образа жизни в современном обществе
5. Проблема отношения общества к алкоголю, табаку и наркотикам
6. Современные формы зависимости человека
7. Организация безопасной работы на персональных компьютерах и видеодисплейных терминалах
8. Землетрясение как ЧС природного характера
9. Пути предотвращения и ликвидация последствий наводнений
10. Торфяные пожары и их последствия воздействия на среду обитания человека
11. Бури, ураганы, смерчи и их разновидности, особенности места появления
12. Безопасность жизнедеятельности на транспорте
13. Аварийно химически опасные вещества (АХОВ)
14. Радиация как фактор воздействия на человека
15. Глобальные изменения окружающей среды
16. Чрезвычайные ситуации в условиях массового скопления людей
17. История развития оружия массового поражения
18. Общество и терроризм
19. Национальная безопасность страны в современных условиях
20. РСЧС и безопасность среды обитания человека
21. Оказание первой помощи

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольная работа №1

1. Причины попадания человека в условия вынужденного автономного существования, меры профилактики и подготовки к безопасному поведению в условиях автономного существования?

2. Хулиганство и вандализм, общие понятия?
3. Правила и обязанности граждан в области защиты от чрезвычайных ситуаций?
4. РСЧС, история ее создания, предназначение, структура, задачи, решаемые по защите населения от чрезвычайных ситуаций?
5. Современные средства поражения и их поражающие факторы?
6. Правила безопасного поведения при угрозе террористического акта, при захвате в качестве заложника. Меры безопасности населения, оказавшегося на территории военных действий?
7. Обязательная подготовка граждан к военной службе?
8. Требования воинской деятельности, предъявляемые к моральным, индивидуально-психологическим и профессиональным качествам гражданина?

Контрольная работа №2

1. Правила безопасного поведения в местах с повышенной криминогенной опасностью на рынке, на стадионе, на вокзале и др.
2. Отработка правил поведения при получении сигнала о чрезвычайной ситуации и одного из возможных вариантов, предусмотренных планом образовательного учреждения?
3. Основные законы Российской Федерации, положения которых направлены на обеспечение безопасности Граждан?
4. Гражданская оборона, основные понятия и определения, задачи гражданской обороны?
5. Мероприятия по защите населения. Оповещение и информирование населения об опасностях, возникающих в чрезвычайных ситуациях военного и мирного времени?
6. Правовые основы организации защиты населения Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций мирного времени?
7. Основное содержание обязательной подготовки гражданина к военной службе?
8. Воинская дисциплина, ее сущность и значение?

**Учебная дисциплина:
ОП.09 Сервисная деятельность**

Разработчик:

Карасева Г.Ю., ст. преподаватель
кафедры туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии. современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. описывать значимость своей профессии. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии. | ОК 03.; ОК 04.; ОК 06.; ОК 09. | Темы рефератов, докладов, сообщений Вопросы к экзамену |

2.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 09 Сервисная деятельность

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена. Экзамен проводится в виде собеседования.

Вопросы к экзамену:

Введение в сервисную деятельность. Сущность сервисной деятельности

Команда как способ коллективного взаимодействия работников сервисного предприятия

Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека

Законодательство в сфере услуг

Основные этапы развития сервисной деятельности в России

Обслуживание на предприятии сервиса

Услуга. Этапы оказания услуги. Классификация услуг

Маркетинг в организациях сферы услуг. Поведение потребителей

Формирование рынка услуг и его особенности

Показатели качества и ассортимент услуг гостеприимства

Основные характеристики услуг

Психология сервиса. Особенности процесса обслуживания потребителя

Отличие услуги от материально-вещественного товара. Жизненный цикл услуги

Этическая и эстетическая культура сервиса. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов

Предприятие сервиса на рынке услуг

Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых видов услуг

Бытовое обслуживание

Управление качеством услуг гостеприимства

Виды сервисной деятельности в России

Инновации в сфере услуг

Особенности функционирования отдельных видов услуг

Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Качество в сервисной деятельности

Темы рефератов, докладов, сообщений

Развитие сервисной деятельности на различных этапах истории России

Основные этапы сервисной деятельности

Классификация сферы услуг и её признаки

Законодательство в сфере услуг

Поведение потребителей

Современные направления в повышении качества услуг

Маркетинг в сфере услуг гостеприимства

Мерчандайзинг в сфере услуг гостеприимства

Сетевой маркетинг в сфере услуг

Теневой сервис в сфере услуг

**Учебная дисциплина:
ОП.10 Основы гостеприимства**

Разработчик:
Ивнева Р.М., доцент, кафедра ТиГД

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.10 Основы гостеприимства

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Знать: технологии организации процесса обслуживания гостей; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы пита- | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 3.1.; ПК 3.3. | Вопросы для дифференцированного зачета Комплект заданий для тестирования |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>ния; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p> <p>Уметь:</p> <p>выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие;</p> <p>осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.10 Основы гостеприимства

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к дифференцированному зачету:

Закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Основные принципы регулирования.

Основные профессиональные понятия, закреплённые в законе «Об основах туристской деятельности РФ».

Туристский сектор экономики. Подходы к его определению. Индустрия гостеприимства в туризме.

Виды гостиничных предприятий и причины их видового разнообразия. Типология средств размещения, принятая в РФ.

Классификация гостиничных предприятий в РФ: общие подходы. Правовая база классифицированных гостиниц в РФ.

Виды предприятий питания в туризме.

Российские предприятия питания в путеводителе Мишлен.

Виды профессиональной деятельности в гостиничной индустрии.

Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства.

Гостиничные цепи и франчайзинг в гостиничной деятельности.
Основные службы и подразделения в гостиничных предприятиях.
Рынок гостиничных услуг и принципы его сегментации.
Система государственной управления сферой туризма в РФ.
Ведущие гостиничная компания на отечественном рынке туризма.
Номерной фонд гостиницы. Типологические характеристики номеров, принятые в РФ.
Мировой опыт развития индустрии гостеприимства: Основные модели гостиничного бизнеса.
Национальная практика классификации предприятий гостеприимства.
Турист как потребитель услуг, типология туристов.
История индустрии гостеприимства. Роль гостиничного бизнеса в современном туризме.
Виды туризма и их влияние на гостиничную сферу.
Международные туристические организации и их роль в современном туризме.
Российские профессиональные и общественные организации в сфере гостеприимства.
Государственное Регулирование сферы гостеприимств в РФ.
Договорное регулирование в гостиничной деятельности.
Информационные технологии и системы в гостиничной индустрии.
Общая характеристика развития гостиничной сферы в Липецкой области.
Общая характеристика развития гостиничной деятельности в регионах ЦФО.
Типологические характеристики гостиничной сферы в Ельце.
Деятельность гостиничных предприятий как вид экономической деятельности в РФ.
Обеспечение безопасности в индустрии гостеприимства.
Тенденции развития туристской индустрии в РФ.
Здания и сооружения гостиничных предприятий.
Безопасность в индустрии гостеприимства.

3.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.10 Основы гостеприимства

Комплект заданий для тестирования

1. «Заходя в избу, помолишься и говоришь: «Хлеб да соль вам». Они едят». С помощью какого культурного кода реализуется данный ритуал?

- а) вербальной
- б) пространственного
- в) акционального

2.«Просим не прогневаться! Чем бог послал» — это

- а)коммуникативная стратегия утверждения власти хозяина
- б)коммуникативная стратегия блокирования агрессии
- в)коммуникативная стратегия познания гостя

3.Кабаккак предприятие гостеприимства появился на Руси при:

- а) Иване IV Грозном
- б) Ярославле Мудром
- в) Петре I

4. Кто является основателем гостиничной сети Holidayinn:

- а) Конрад Хилтон
- б) Чарльз Кеммонс Уилсон
- в) Р.Форте

5. В какой стране есть Отель «Храм рок-музыки»:

- а) Индия
- б) Япония
- в) Индонезия

6. История применения систем качества в СССР начинается с:

- а) 20-х годов 20 века
- б) 50-х годов 20 века
- в) 70-х годов 20 века

7. Сложность организационной структуры определяется:

- а) масштабами использования правил и регулирования для управления поведением людей;
- б) распределением нрав, обязанностей и ответственности по вертикали управления;
- в) числом отделов, групп, высококвалифицированных специалистов и уровней иерархии.

8. Стимулирование продаж в сфере спортивных развлечений - это:

- а) снижение цен на услуги
- б) подарки постоянным потребителям
- в) комплекс методов и средств

9. Туристская анимация - это

- а) рекреационная услуга, позволяющая туристу развлечься
- б) это процесс непосредственного взаимодействия туриста с аниматором-исполнителем
- в) туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, основанное на контакте аниматора и туриста в рамках игрового контекста

10. К преимуществам системы франчайзинга для франчайзи относятся:

- а) покупка готового бизнеса, доказавшего эффективность на практике
- б) обеспечение полной конфиденциальности переданной информации
- в) экономия средств на административно — хозяйственное и оперативное управление

11. Соотнесите гостиничные цепи и страны их происхождения

| | |
|------------------------|----------------|
| А) Hilton | 1. Франция |
| Б) Accor | 2. США |
| В) Hotel Lotte Company | 3. Южная Корея |

12. Укажите предмет определения в соответствии с законодательством РФ:

....временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

13. Укажите предмет определения в соответствии с законодательством РФ

....средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации.

14. Укажите предмет определения в соответствии с законодательством РФ

... комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

15. Укажите предмет определения в соответствии с законодательством РФ

... отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением.

16. Соотнесите континент мира и исторически сложившийся распространенный тип гостиничного предприятия

| | |
|-----------------|------------|
| А Пансион | 1. Азия |
| Б Мотель | 2. Америка |
| В Караван-Сарай | 2. Европа |

17. Соотнесите Обобщенные трудовые функции - Трудовые функции

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| А. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | 1. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов(служб, отделов) гостиничного комплекса |
| Б. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | 2. Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса |
| В. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса | 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда |

18. Соотнесите Обобщенные трудовые функции - Трудовые функции

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| А. Стратегическое управление развитием сети | 1. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| Б. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса | 2. Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц |
| В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | 3. Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе |

19. Расшифруйте сокращения, принятые в международной практике гостиничной деятельности

- а) Db1
- б) Sgl
- в) EB (ExB)

20. Расшифруйте сокращения, принятые в международной практике гостиничной деятельности

- а) FB
- б) AP
- в) BB

Учебная дисциплина:
ОП.11 Туристское страноведение

Разработчик:
Атаманова Е. Т., доцент,
кафедра туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.11 Туристское страноведение

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знать:</p> <p>-законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>- технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном</p> | <p>ОК 1; ОК 2;</p> <p>ПК 1.2; ПК 2.2</p> | <p>Вопросы к дифференцированному зачёту</p> <p>Комплект заданий для контрольной работы</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>языке; регламенты службы питания</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

1. Туризм как многогранное явление. Основные понятия туризма.
2. Развитие туризма в XX-XXI вв.
3. Факторы, воздействующие на развитие туризма.
4. Виды туризма. Индивидуальный туризм
5. Массовые направления.
6. Понятие визовый и безвизовый въезд.
7. Авиакомпании мира. 8. Железные дороги мира.
9. Крупнейшие национальные автомагистрали.
10. Туристские регионы мира: Европейский, Американский, Африканский, Азиатско-Тихоокеанский, Ближний и Средний Восток, Южная Азия. Страны СНГ.
11. Формы правления, денежные единицы, туристская востребованность, сезонность. Туроператоры – лидеры организации и продаж туров.
12. Особенности путешествий по каждому региону.
13. Страны – лидеры регионов по турпотоку.
14. История лечебно-оздоровительного туризма. Санаторно-курортная база России, Белоруссии. Сочи, Имеретинская низменность, Красная поляна (лекция-презентация).
15. Кавказские Минеральные воды. Челябинская область.
16. Международные спортивные мероприятия (олимпиады, чемпионаты).
17. Оздоровительный отдых для детей и школьников, спортсменов.
18. Событийные туры.
19. Виды путешествий по России. Самостоятельный и организованный туризм.
20. Пешие маршруты. Автобусные туры. Туры с ж/д проездом, с авиаперелетом. Организованные перевозки детей, школьников.
21. Мировые религии. Христианство. Мусульманство. Буддизм. Иудаизм. Традиционные верования. Языческие религии.
22. Новые и современные течения. Религиозный туризм. Святые места мира. География мест поклонения. Паломнические службы.
23. Ведущие круизные компании мира, классификация лайнеров, паромов, теплоходов. Морские круизы.
24. География круизов. Кругосветные круизы. Круизы по регионам. Круизы по рекам Европы, Африки, Америки. Круизы по рекам России. Основные порты отправления. Сезонность круизного туризма.
25. Поездки с деловыми целями. Бизнес-поездки. Интенсив-туры - туры, ориентированные на посещение различного рода мероприятий — конгрессов, семинаров, выставок.
26. Событийный туризм. Отдых на природе сочетающийся с познанием ее объектов и явлений. Экотуризм. Национальные парки их виды. Особо охраняемые природные территории.
27. Экскурсионные туры. Европейский макрорегион, как самый востребованный.
28. Сайты ведущих туроператоров: «ТурТрансВояж», «Дарим Вам Мир». Парки развлечений. Казино.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.11 Туристское страноведение

Комплект заданий для контрольной работы

Вариант 1.

1. Европа: туристско-рекреационный потенциал стран Западной Европы (Франция, Германия, Австрия, Швейцария). Общая характеристика

2. Центр России: туристско-рекреационный потенциал Тверской и Тульской областей. Общая характеристика

Вариант 2.

1. Африка: туристско-рекреационный потенциал стран Африки (Египет, Алжир, Уганда). Общая характеристика

2. Юг Сибири и Дальнего Востока: туристско-рекреационный потенциал Сахалина и Курильских островов. Общая характеристика

Учебная дисциплина:
ОП.12 БЕЗОПАСНОСТЬ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Разработчик:
Скроботова О.В., доцент, кафедра
туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

**1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.12
Безопасность в гостиничной деятельности**

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| уметь: - создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих; - организовывать и контролировать безопасность работы обслуживающего и технического персонала служб при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений, соблюдение норм технической и технологической безопасности; - обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. знать: - условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих; - условия безопасности работы обслуживающего и технического персонала служб при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений, соблюдение норм технической и технологической безопасности. | ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.3 , ПК3.1 , ПК 3.3 | Темы рефератов, докладов, сообщений Комплект заданий для тестирования Вопросы для дифференцированного зачета |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.12 Безопасность в гостиничной деятельности

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде устного ответа на 1 вопрос

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Безопасность и менеджмент безопасности.
2. Туристская среда. Основные понятия о рисках в гостеприимстве.
3. Опасности в туризме и гостеприимстве: основные понятия.
4. Классификация угроз в гостеприимстве.
5. Идентификация опасностей в гостеприимстве.
6. Система комплексной безопасности гостиничного предприятия и ее составляющие.
7. Функции и задачи менеджмента безопасности.
8. Менеджмент безопасности на государственном уровне.
9. Менеджмент безопасности на производственном уровне.

- 10.Международный опыт по разработке мер безопасности туризма и гостеприимства.
11. Зоны безопасности и классификация технических средств.
- 12.Простые технические средства охраны и ограничения доступа (укрепленностиобъекта).
13. Технические системы обеспечения безопасности гостиничных предприятий: Системы охранной сигнализации.
14. Технические системы обеспечения безопасности гостиничных предприятий: системы телевизионного наблюдения.
15. Технические системы обеспечения безопасности гостиничных предприятий: Системы контроля и ограничения доступа.
16. Другие автономные технические системы обеспечения безопасности.
17. Технические средства обеспечения информационной безопасности гостиничных предприятий
18. Безопасность автотранспортного комплекса.
19. Безопасность путешествий на железнодорожном транспорте.
20. Безопасность путешествий на воздушном транспорте.
21. Безопасность путешествий на водном транспорте.
22. Страхование транспортных средств.
23. Страхование в туризме как способ защиты от негативных воздействий.
24. Медицинское страхование.
25. Туризм и наркотики.
26. Безопасность питания в туризме и гостеприимства.
27. Отдых на воде и его безопасность.

3.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.12 Безопасность в гостиничной деятельности

Комплект заданий для тестирования

1. Угрозы безопасности их классификация по сферам проявления:
 - А.Социально-экономические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
 - В. Экономические (внутренние, внешние), военные, политические (внутренние, внешние);
 - С. Аварии, катастрофы, хищения, пожары, и т.д.
 - Д. Политические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние),природные;
 - Е. Экономические (внутренние, внешние), политические (внутренние, внешние),природные;
 - Г. Социально-экономические, катастрофы, хищения, пожары, и т.д.
2. Угрозы природного характера:
 - А. Ураганы, наводнения, выброс ядовитых и радиоактивных веществ, автокатастрофы;
 - В. Землетрясения, лесные пожары выброс ядовитых и радиоактивных веществ и т.д.
 - С. Ураганы, наводнения, землетрясения, массовые лесные пожары и т.д.
 - Д. Нарушение СНиП, обрушение здания гостиницы, эпизоотии, эпидемии;
 - Е. Выброс СДЯВ, нарушение ГОСТов, магнитные бури;
 - Г. Ураганы, наводнения, нарушение ГОСТов, магнитные бури;
3. Пути решения проблем теневого бизнеса:

- A. Либеральный, «репрессивный»;
 - B. Научный, экономический, демократический;
 - C. Политический, экономический;
 - D. Политический, научный, «репрессивный»;
 - E. Репрессивный, демократический, международный;
 - F. Общественно-политический, либеральный;
4. Основные объекты безопасности:
- A. Государственная, частная собственность;
 - B. Финансы, права и свобода;
 - C. Частная собственность, личная безопасность;
 - D. Государственная граница, конституция;
 - E. Личность, общество, государство;
 - F. Территориальная целостность государства;
5. Обеспечение безопасности предприятия представляет собой комплекс мер:
- A. Оперативных, административных, государственных, технических;
 - B. Правовых, технико-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
 - C. Технико-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
 - D. Правовых, административных, государственных, технических;
 - E. Организационно-правовых, международных, внешнеэкономических;
 - F. Организационно-правовых, социально-экономических, технико-технологических, административных;
6. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств:
- A. Клиенты, персонал, финансовые средства, материальные средства, информационные ресурсы, технические средства и системы охраны;
 - B. VIP клиенты, акции, служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета, личный транспорт;
 - C. Финансовые, материально-технические средства, личные сбережения, конфиденциальная информация, члены семьи руководителя;
 - D. Государственная граница, конституция, территориальная целостность государства;
 - E. Служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета;
 - F. Клиенты, персонал, финансовые средства, личные связи;
7. Что относится к субъектам безопасности предприятия:
- A. Законодательные, правоохранительные органы, органы исполнительной власти, суды, научно-образовательные учреждения;
 - B. Прокуратура, адвокатура, правоохранительные органы, суды;
 - C. Правоохранительные органы, суды, ФСБ, ОВД;
 - D. Законодательные, правоохранительные органы, общественные организации;
 - E. Исправительные учреждения, суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;
 - F. Общественные организации суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;
8. Организационные системы безопасности фирмы (предприятия) состоит:
- A. Органы правопорядка, частные охранные предприятия, экипировка;
 - B. Частные охранные предприятия, совет безопасности, средства доставки и охраны;
 - C. Средства доставки и охраны, ресурсы обеспечения безопасности;

Д. Ресурсы обеспечения безопасности, органы правопорядка, частные охранные предприятия;

Е. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности;

Ф. Силы правоохранительных органов, служба безопасности, средства доставки и охраны;

9. Угроза это:

А. Действие, направленное на ущемление жизненно важных интересов личности;

В. Потенциально возможное или реальное действие злоумышленников, способное нанести моральный или материальный ущерб;

С. Потенциально возможное или реальное действие злоумышленников с целью завладения государственной собственности;

Д. Действие, направленное на ущемление прав и свобод граждан;

Е. Действие, направленное на ущемление прав и свобод граждан и общественных организаций;

Ф. Убийство, угроза физической расправы, ограбление;

10. Состав кризисной группы:

А. Генеральный директор, представители ФСБ, МВД, МЧС, сотрудники охраны и др.;

В. Руководитель фирмы, юрист, финансист, руководители линейных подразделений, руководитель службы безопасности и др.;

С. Руководитель фирмы, юрист, резервная группа службы безопасности;

Д. Руководитель фирмы, финансист, представители ФСБ, МВД, МЧС;

Е. Сотрудники правоохранительных органов, руководитель службы безопасности, резервная группа службы безопасности;

Ф. Представители ФСБ, МВД, МЧС; руководитель службы безопасности, резервная группа службы безопасности.

11. Режимы функционирования системы безопасности:

А. Повседневный режим, режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения;

В. Основной, запасной, дублирующий;

С. Ежедневный, повышенной готовности, резервный режим;

Д. Резервный режим, режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения;

Е. Режим повышенной готовности, режим чрезвычайного положения, дублирующий;

Ф. Проверочный режим, режим готовности, резервный режим.

12. Принципы обеспечения безопасности фирмы (предприятия):

А. Координации и взаимодействия с правоохранительными органами, неподкупности, принципиальности;

В. Законности, обеспечения прав и свобод граждан, вероисповедания граждан;

С. Взаимодействия с правоохранительными органами, неподкупности, всестороннего обеспечения;

Д. Координации и взаимодействия с правоохранительными органами, повышение квалификации;

Е. Законности, обеспечения прав и свобод граждан, централизованного управления, координации и взаимодействия с правоохранительными органами;

Ф. Обеспечения прав, свобод и вероисповедания граждан, законности, неподкупности.

13. Силы обеспечения безопасности фирмы.

- А. Эксперты по безопасности, сотрудники службы безопасности, технический персонал, обслуживающий системы сигнализации, руководители ведущих подразделений, члены штаба по кризисным ситуациям;
- В. Технический персонал, обслуживающий системы сигнализации, системы видеонаблюдения, инструктор по безопасности;
- С. Сотрудники службы безопасности, сотрудники правоохранительных органов;
- Д. Менеджеры по безопасности, сотрудники службы безопасности, конфиденциальные связи с ОВД, системы видеонаблюдения;
- Е. Члены штаба по кризисным ситуациям, инструктор по безопасности, система электронных карточных замков;
- Ф. Инструктор по безопасности инструктор по безопасности члены штаба по кризисным ситуациям.

14 Средства обеспечения безопасности фирмы:

- А. Оборудование, специальные технические средства, вооружение, специальные средства, экипировка;
- В. Табельное оружие, камеры видеонаблюдения, замки, ограждения, посты охраны;
- С. Посты охраны, специальные технические средства, экипированные сотрудники охраны;
- Д. Специальные технические средства, пожарный гидрант, металлодетекторы;
- Е. Специальные средства, экипировка, сотрудники службы безопасности, ОВД;
- Ф. Посты охраны, специальные технические средства, сотрудники службы безопасности, ОВД;

15. Критерии оценки сил обеспечения безопасности:

- А. Отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно;
- В. Зачтено, не зачтено;
- С. Психологически надежны, не надежны;
- Д. Профессионально готовы, не готовы;
- Е. Готовы, не готовы;
- Ф. Уровень их профессиональной подготовки, психологическая надежность, готовность к действиям в экстремальных условиях.

16. Ресурсы обеспечения безопасности фирмы:

- А. Информационная поддержка, финансирование, тактико-технические характеристики спецтехники, уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ;
- В. Профессиональная подготовка сотрудников охраны, соблюдение режима охраны, материально-техническое обеспечение;
- С. Эксперты по безопасности, сотрудники службы безопасности, технический персонал, обслуживающий системы сигнализации, руководители ведущих подразделений, члены штаба по кризисным ситуациям;
- Д. Уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ, образовательный и возрастной уровень сотрудников охраны, юридическое сопровождение сделок;
- Е. Специальные средства, экипировка, сотрудники службы безопасности, ОВД;
- Ф. Тактико-технические характеристики спецтехники, уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников СБ, контроль руководителя;

17. Организационно-правовые документы службы безопасности гостиничного предприятия:

- А. Положения о системе собственной безопасности, уголовный кодекс, законодательные документы РФ; ГОСТ, СНИП;
- В. Положения о системе собственной безопасности, ГОСТ, СНИП, руководства по защите конфиденциальной информации;
- С. Устав, положения о системе собственной безопасности, руководства по защите конфиденциальной информации, по инженерно-технической защите помещений и технических средств;
- Д. Строительные нормы и правила, устав, уголовный кодекс;
- Е. ГОСТ, СНИП, руководства по защите конфиденциальной информации, по инженерно-технической защите помещений и технических средств, устав;
- Ф. Уголовный кодекс, ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги, ФЗ России.

18. Система безопасности это:

- А. Организованная совокупность специальных органов, служб, средств, методов и мероприятий, обеспечивающих защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- В. Структурное подразделение службы безопасности, предназначенное для обеспечения защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- С. Определенная уставом гостиничного предприятия организация (служба) выполняющая функции защиты жизненно важных интересов личности, предприятия, от внутренних и внешних угроз;
- Д. Мероприятия, обеспечивающие защиту жизненно важных интересов личности, предприятия, руководителя фирмы;
- Е. Мероприятия, обеспечивающие защиту интересов личности, предприятия от преступников;
- Ф. Мероприятия по защите прав, интересов личности, предприятия, общества и государства от внешних угроз.

19. Цели системы безопасности:

- А. Восстановление объектов защиты пострадавших в результате противоправных действий;
- В. Разработка и осуществление планов по защите интересов личности, предприятия, государства;
- С. Разработка и осуществление планов по защите жизненно важных интересов;
- Д. Выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз;
- Е. Разработка и осуществление планов и других мер по защите интересов личности, предприятия, государства от внутренних и внешних угроз;
- Ф. Защита и восстановление объектов принятых под охрану.

Темы рефератов, сообщений

1. Основные угрозы для гостей гостиницы и страховые случаи.
2. Основные угрозы для персонала и страховые случаи.
3. Принципы построения системы безопасности в гостинице и взаимодействие службы безопасности с другими службами гостиницы.
4. Охарактеризуйте понятия зоны и рубежи охраны, примеры.
5. Взаимодействие службы безопасности с правоохранительными органами.

6. Мероприятия по обеспечению безопасности клиентов в гостинице при введении чрезвычайного положения в стране, регионе, городе.
7. Структура службы безопасности гостиницы, обязанности, состав.
8. Выбор охранной фирмы, требования к персоналу службы безопасности, контроль, техническое оснащение охранников, тренинг.
9. Мероприятия по обеспечению системы безопасности при увольнении персонала.
10. Требования по безопасности к зданию гостиниц, аудит безопасности.
11. Требования к безопасности к номеру в гостинице, паспорт безопасности.
12. Порядок действий сотрудников службы безопасности при стандартных случаях в гостинице (потеря ключей, попытка взлома, проникновение в здание, номер, зону).
13. Мероприятия по безопасности к сотрудникам, связанным с деньгами, месту размещения кассы и камеры хранения, их охрана.
14. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения.
15. Мероприятия по обеспечению безопасности помещений гостиницы (ресторан, кухня).
16. Мероприятия по обеспечению безопасности комнаты для хранения ценных вещей и документов).
17. Мероприятия по обеспечению безопасности в залах ресторанов, казино, игровых автоматов.
18. Организация противопожарной системы безопасности гостиницы.
19. Организация противопожарной безопасности клиента в номере.
20. Технические средства предупреждения о пожаре внутри гостиницы, типы применяемых извещателей.
21. Индивидуальные средства спасения клиентов при пожаре в гостинице, спринклерные и дренчерные системы пожаротушения.
22. Мероприятия по обеспечению электробезопасности в гостиницах.
23. Мероприятия по безопасности при перемещении клиентов в лифтах.
24. Требования к установке автономных источников энергоснабжения, порядок их запуска при чрезвычайной ситуации.
25. Организация системы предупреждения в гостинице при возникновении чрезвычайной ситуации.
26. Особый режим работы средства автоматизации гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Учебная дисциплина:
ОП.13 Реклама и PR в гостиничной деятельности

Разработчик:
Иванова Р.М., доцент, кафедра ТиГД

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

**1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.13
Реклама и PR в гостиничной деятельности**

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Знать: способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Уметь: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. Иметь практический опыт: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.2.; ПК 2.3. | Вопросы для дифференцированного зачета Комплект заданий для тестирования |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.13 Реклама и PR в гостиничной деятельности

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Понятие PR-кампании, PR-операции, базисного и технологического субъекта PR, объекта PR-кампании.
2. Основные подходы к определению кампаний в рекламе и связях с общественностью.
3. Место и роль коммуникационных кампаний в ходе текущей PR-деятельности организации.

4. Основные характеристики PR-кампаний.
5. Классификация PR-кампаний.
6. Организационные формы проведения PR-кампаний.
7. Основные этапы организации и проведения кампании.
8. Особенности подготовительного этапа PR-кампании.
9. Организация тендера в ходе подготовки PR-кампании. Основная тендерная документация.
10. Особенности и основные фазы аналитического этапа PR-кампании.
11. Предмет, сущность, история развития рекламы.
12. Правовое регулирование рекламной деятельности
13. Средства распространения рекламы в гостиничном бизнесе.
14. Организация и проведение рекламной кампании гостиничным предприятием.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.13 Реклама и PR в гостиничной деятельности. Комплект заданий для тестирования

1. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая НЕ относится к гостиничному продукту:

- А) Неосязаемость, абстрактность
- Б) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
- В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя
- Г) Невозможность хранения
- Д) Необходимость складирования

2. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая НЕ относится к гостиничному продукту:

- А) Непостоянство качества
- Б) Необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами
- В) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
- Г) Преобладание технических факторов над человеческими факторами
- Д) Сравнительное постоянство качества

3. Гостиничный бренд «Marriot» представлен на рынке Москвы 4 отелями разной классности: «Marriot Тверская» для бизнесменов среднего уровня управления; «Marriot Гранд» для высшего руководства корпораций; «Marriot Аврора» для президентов корпораций, политиков высшего ранга, звезд эстрады. На основе какого процесса осуществлено деление:

- А) Сегментация рынка
- Б) Дифференциация услуг
- В) Дегуманизация услуг
- Г) Мажоризация услуг
- Д) Гламуризация услуг

4. Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса - улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:

- А) Сегментация рынка
- Б) Дифференциация услуг

В) Дегуманизация услуг

Г) Мажоризация услуг

Д) Гламуризация услуг

5. Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:

А) Дифференцированный

Б) Недифференцированный

В) Целевой маркетинг

Г) Телемаркетинг

6. Отель предоставляет различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:

А) Дифференцированный

Б) Недифференцированный

В) Целевой маркетинг

Г) Телемаркетинг

7. Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт, а также набор маркетинговых стимулов - это:

А) Гостиничный продукт

Б) Гостиничный объект

В) Сегмент рынка

Г) Радиус рынка

8. Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности - это:

А) Гостиничный продукт

Б) Гостиничный объект

В) Сегмент рынка

Г) Радиус рынка

9. Какой процесс позволяет выявлять свойства и характеристики отдельных рынков?

А) Сегментация

Б) Апробация

В) Дегуманизация

Г) Астролябизация

Д) Гламуризация

10. Что является объектом сегментирования в гостинице:

А) Гости (потребители услуг)

Б) Сотрудники, оказывающие услугу

В) Поставщики услуг

Г) Покупатели услуг

11. Что представляет собой реклама?

А) платное, не личное представление и продвижение товаров и услуг;

Б) сообщение о свойствах товара через средства массовой информации;

- В) сведения о товарах и услугах на щитах, на городском транспорте;
Г) информация, принижающая достоинства товаров конкурентов.
12. Выберите из предложенного списка все определения рекламы:
А) Передача обращения от источника информации к ее получателю посредством определенного канала
Б) Форма коммуникаций, которая пытается перевести качество товаров, услуг, идей на язык нужд и запросов
В) Часть маркетинговых коммуникаций
Г) Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт
13. Что такое сегментация рынка?
А) Разделение рынка на географические участки
Б) Разделение потребителей на группы на основе различий в нуждах
В) Разделение продавцов на группы по реализуемым товарам;
Г) Разделение покупателей на группы по покупательной способности
14. Что такое жизненный цикл услуги?
А) Процесс развития продаж товара и получения прибыли;
Б) Время производства и продвижения товара на рынке;
В) Время от начала производства до его прекращения;
Г) Время, необходимое для реализации товара на рынке
15. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:
А) Объект рекламирования;
Б) Направленность;
В) Характер рекламы;
Г) Особенности рекламного обращения
16. Довод для убеждения- это признак для классификации рекламы по типу:
А) Способ воздействия на целевую аудиторию;
Б) Направленность;
В) Характер рекламы;
Г) Особенности рекламного обращения
17. На какой стадии (стадиях) жизненного цикла используется информативная реклама?
А) На стадии выведения товара на рынок;
Б) На стадии снятия товара с рынка;
В) На стадии роста;
Г) На стадии насыщения
18. На какой стадии (стадиях) жизненного цикла используется убеждающая реклама?
А) На стадии выведения товара на рынок;
Б) На стадии снятия товара с рынка;
В) На стадии роста;
Г) На стадии насыщения
19. Как называется реклама, которая представляет собой рекламу достоинств гостиницы, выгодно отличающих ее от конкурентов?
А) Товарная
Б) Престижная;
В) Прямая;

Г) Косвенная

20. Как называется реклама, которая информирует потенциальных клиентов о достоинствах товаров и услуг данной гостиницы?

А) Товарная

Б) Престижная;

В) Прямая;

Г) Косвенная

21. Ассоциация малых отелей СПб рекламирует деятельность тех гостиниц, которые в нее входят. Как называется такая реклама?

А) Совместная горизонтальная

Б) Совместная вертикальная

В) Узкофирменная;

Г) Совместная дифференцированная

22. Компания Аэрофлот и гостиница Park Inn by Radisson Пулковская провели совместную рекламную акцию, как называется такая реклама?

А) Совместная горизонтальная

Б) Совместная вертикальная

В) Узкофирменная;

Г) Совместная дифференцированная

23. В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, как называется такая реклама?

А) товарная

Б) Престижная;

В) Прямая;

Г) Нетоварная

24. В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, какой признак положен в основу классификации?

А) Характер рекламы

Б) Направленность

В) Объект рекламирования

Г) Способ воздействия на целевую аудиторию

25. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ЕхроНоReСа (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), какой признак положен в основу классификации?

А) Характер рекламы

Б) Особенности рекламного обращения

В) Объект рекламирования

Г) Способ воздействия на целевую аудиторию

26. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ЕхроНоReСа (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), как называется такая реклама?

А) Информативная

Б) Убеждающая

В) Напоминающая

Г) Разубеждающая

27. Ежегодная свадебная выставка для профессионалов свадебной индустрии проводится в гостинице «Коринтия отель Санкт-Петербург», как называется такая реклама?

- А) Событийный маркетинг
- Б) Прямой маркетинг
- В) Product Placement
- Г) Стимулирование сбыта

28. Гость, держатель карты программы лояльности AZIMUT Hotels, накапливает баллы на счете и получает дополнительные привилегии и возможности, разработанные специально для постоянных Гостей, как называется такая реклама?

- А) Событийный маркетинг
- Б) Прямой маркетинг
- В) Product Placement
- Г) Стимулирование сбыта

29. Часть рекламы проходит через средства массовой коммуникации, часть размещается в специализированных изданиях, или направляется непосредственно в организации, оказывающие сопутствующие услуги, это реклама

- А) По типу целевой аудитории
- Б) По средствам распространения
- В) По охватываемой аудитории
- Г) По способу воздействия на целевую аудиторию

30. Гостиница размещает рекламу в прессе, в интернете, на баннерах, на своих автобусах. это реклама:

- А) По типу целевой аудитории
- Б) По средствам распространения
- В) По охватываемой аудитории
- Г) По способу воздействия на целевую аудиторию

31. Какое из конкретных мероприятий стимулирования сбыта сложнее всего осуществить для продвижения гостиничной услуги?

- А) Стимулирование персонала
- Б) Промоакция
- В) Визуальная коммуникация
- Г) Программа повышения квалификации

32. Проранжировать в порядке частоты использования следующие способы продвижения гостиничной услуги:

- А) Телевизионный маркетинг
- Б) Телефонный маркетинг
- В) SMS-рассылки
- Г) Интерактивный маркетинг

33. Персонализированное воздействие на конкретную аудиторию в соответствии с базой данных или же получение обратной связи с конкретным потребителем -это:

- А) Прямой маркетинг
- Б) Событийный маркетинг
- В) Целевой маркетинг
- Г) Игровой маркетинг

34. Действия, направленные на продвижение товаров и услуг с помощью ярких и запоминающихся мероприятий -это:

- А) Прямой маркетинг
- Б) Событийный маркетинг
- В) Целевой маркетинг

Г) Игровой маркетинг

35. Какой из видов рекламы, как правило, наиболее агрессивный:

А) Изучающая реклама

Б) Убеждающая реклама

В) напоминающая реклама

Г) Информативная реклама

36. Какое из перечисленных свойств гостиничного продукта НЕ характерно для гостиничного продукта, покупаемого жителями СПб в гостиницах СПб?

А) Непостоянство качества

Б) Необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами

В) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем

Г) Гостиничная услуга –сопутствующий продукт в рамках туристического пакета

Д) Сравнительное постоянство качества

37. Какой способ продвижения гостиничной услуги предполагает размещение информации о ценах на гостиницы и сравнение этих цен?

А) ОСАГО

Б) САГО

В) ТРИВАГО

Г) ЦИАН

38. Какие потребности удовлетворяются с помощью услуг гостиницы:

А) Первичные

Б) Вторичные

В) Третичные

Г) Привычные

39. В настоящее время многие гостиницы размещают на своих сайтах данные о гостинице одновременно на нескольких языках: о каком элементе модели рекламной коммуникации идет речь:

А) Декодирование

Б) Канал коммуникации

В) Кодирование

Г) Обратная связь.

40. Отзыв на сайте «В апреле 2015 была в Санкт-Петербурге. Остановилась в гостинице "Москва" Гостиница имеет удобное расположение. Метро в двух шагах. Цена за проживание адекватная...», о каком элементе модели рекламной коммуникации идет речь:

А) декодирование

Б) канал коммуникации

В) кодирование

Г) обратная связь.

Учебная дисциплина:
ОП.14 Классификация средств размещения

Разработчик:
Иванова Р.М., доцент, кафедра ТиГД

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.14 Классификация средств размещения

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; технологии организации процесса питания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; Уметь: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; Иметь практический опыт: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 1.2.; ПК 2.2.; ПК 3.2.; ПК 4.2. | Вопросы для дифференцированного зачета Комплект заданий для тестирования |

2.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.14 Классификация средств размещения

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Основные типы гостиничных предприятий
- 2 Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения
3. Цель, задачи, основные принципы проектирования.
4. Исходные данные для проектирования, стадии разработки, согласование и утверждение проектов.
5. Строительные нормы и правила (СНиП) проектирования предприятий

общественного питания.

6. Принципы классификации предприятий гостиничных предприятий
7. Состав функциональных групп помещений гостиничных предприятий.
8. Характеристики типов предприятий общественного питания, учитываемые при проектировании.
9. Принципы размещения и расчетные показатели развития сети предприятий общественного питания.
10. Определение мощности и производственной программы предприятий общественного питания.
11. Управление проектом. Стоимостные показатели проекта.
12. Расчет численности производственных работников.
13. Технологический расчет оборудования.
14. Расчет площадей помещений.
15. Общие положения разработки технологических проектных решений.
16. Планировочные решения функциональных групп помещений
17. Согласование и утверждение проектной документации
18. Конструктивные решения проектирования вспомогательных помещений
19. Принципы размещения оборудования и мебели на гостиничных предприятиях.
20. Понятие об интерьере, его элементы, общие требования к проектированию.
21. Предметно-пространственная организация интерьера.

3.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.14 Классификация средств размещения

Комплект заданий для тестирования

1. Расположение средства размещения на территории историко-архитектурных памятников, религиозно-культовых объектов, заповедников, географических достопримечательностей учитывается при бальной оценки
 - а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
2. Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар учитывается при бальной оценки
 - а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
3. Наличие оздоровительных услуг учитывается при бальной оценки
 - а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
4. Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг учитывается при бальной оценки
 - а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
5. Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами учитывается при бальной оценки

- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
6. Расположение сооружений для развлечений и фитнеса на открытом воздухе в местах, наиболее удаленных от прилегающих улиц, зданий и технических зон средства размещения учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
7. Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
8. Возможность оказания квалифицированной медицинской помощи (консультации) учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
9. Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
10. Наличие детской игровой площадки учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
11. Наличие кабинетов бальнеогрязевых процедур учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
12. Наличие кабинетов процедур талассотерапии учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
13. Наличие проката автотранспорта учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
14. Обслуживание гостей питанием по типу "шведский стол", "а ля карт" учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
15. Наличие теннисного корта/4стенного корта для сквоша учитывается при бальной оценке

- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
16. Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
17. Наличие парковой/лесопарковой зоны учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - с) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
18. Наличие балконов или лоджий учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
19. Состояние паркового/лесопаркового хозяйства (деревьев, кустарников, декоративных растений, травяного покрова, дорожек, тропинок) учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
20. Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
21. Наличие стилизованных средств размещения (замок, изба, юрта, плавсредство и др.) учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
22. Площадь территории (включая площадь застройки) в расчете на одного отдыхающего кв м учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
23. Состояние навесов, беседок, находящихся на территории средства размещения, учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
24. Наличие закрытого теннисного корта/четырёхстенного корта для сквоша, площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр. учитывается при бальной оценке
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

25. Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния) учитывается при бальной оценки
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
26. Наличие комнаты площадью не менее 30 м² с естественным освещением для детских игр учитывается при бальной оценки
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
27. Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 м² с не менее 6ю гимнастическими снарядами или тренажерами учитывается при бальной оценки
- а) гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
 - б) гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
 - в) домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения
28. Площадь однокомнатного одноместного номера 9 кв. м. требование к гостинице категории
- а) «мини-отель»
 - б) «две звезды»
 - в) «три звезды»
 - г) «четыре звезды»
 - д) «пять звезд»
29. Наличие внутренней, городской, междугородней и международной телефонной связи из номера требование к гостинице категории
- а) «одна звезда»
 - б) «две звезды»
 - в) «три звезды»
 - г) «четыре звезды»
 - д) «пять звезд»
30. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично требование к гостинице категории
- а) «одна звезда»
 - б) «две звезды»
 - в) «три звезды»
 - г) «четыре звезды»
 - д) «пять звезд»

Учебная дисциплина:
ОП.15 Основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Разработчик:
Стрельникова М.А.,
к.ф.н., доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.15 Основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: - приводить примеры: факторов производства и факторных доходов, общественных благ, российских предприятий разных организационных форм, глобальных экономических проблем; - 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; Знать: - основы функционирования экономики; - закономерности функционирования современной экономики; - сущность и принципы социально-экономических явлений; - функции денег, банковскую систему, причины различий в уровне оплаты труда, основные виды налогов, организационно-правовые формы предпринимательства, виды ценных бумаг, факторы экономического роста. | ОК 01.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 10.; ОК 11.; ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 3.1.; ПК 4.1. | Темы рефератов. Комплект заданий для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета. |

2.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной

дисциплине ОП.15 Основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету

Система человеческих потребностей.

Понятие экономических и неэкономических благ.

Экономические ресурсы.

Предмет экономической теории.

Проблема выбора в экономике. Понятие альтернативной стоимости.

Экономическая эффективность и типы экономического роста.

Общее понятие системы. Типы экономических систем.

Кривая производственных возможностей.

Общественное разделение труда.

Методы исследования экономических процессов.

Особенности функционирования экономических систем.

Собственность.

Теория прав собственности.

Типы и формы собственности.

Приватизация.

Трансакционные издержки.

Содержание рыночных отношений.

Макроэкономический кругооборот в рыночной экономике.

Преимущества и недостатки рыночной экономики.

Спрос. Закон спроса.

Неценовые детерминанты спроса.

Предложение. Закон предложения. Неценовые детерминанты предложения.

Равновесная цена и равновесный объем продаж.

Теория потребительского поведения.

Деньги как продукт развития обмена. Эволюция денег.

Денежная система. Виды денег.

Содержание и формы кредита.

Банковская система.

Безработица как социально-экономическое явление.

Виды безработицы.

Инфляция и её причины

Виды инфляции

Циклическое развитие экономики. Фазы экономического цикла

Виды экономических циклов

3.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.15 Основы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Комплект заданий для тестирования

Вариант 1

1. Потребности – это:

А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;

- Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
- В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
- Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.

2. Процесс возвышения потребностей рассматривается:

- А) с количественной стороны;
- Б) с количественной и нравственной стороны;
- В) с количественной и качественной стороны;
- Г) с качественной стороны

3. Закон насыщения потребности гласит:

- А) каждая дополнительно потребленная единица данного блага приносит субъекту все большее удовлетворение;
- Б) каждая дополнительно потребленная единица данного блага приносит субъекту все меньшее удовлетворение;
- В) каждая дополнительно потребленная единица данного блага не приносит субъекту никакого удовлетворения;
- Г) каждая единица данного блага приносит субъекту все меньшее удовлетворение.

4. Пирамида человеческих потребностей состоит из:

- А) 3 групп;
- Б) 5 групп;
- В) 6 групп;
- Г) 4 групп.

5. Социальная потребность связана с удовлетворением:

- А) жажды, голода, естественных нужд;
- Б) безопасного существования;
- В) в общении;
- Г) в отношении со стороны окружающих.

6. Благо – это:

- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
- Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
- В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
- Г) всякое средство, удовлетворяющее человеческую потребность.

7. Все блага, многократно используемые в процессе производства – это:

- А) потребительская стоимость;
- Б) предметы труда;
- В) потребности;
- Г) средства труда.

8. Блага, поступающие непосредственно конечному потребителю – это:

- А) прямые;
- Б) косвенные;
- В) предметы труда;
- Г) средства труда.

9. Блага связаны с удовлетворением социальных и духовных потребностей человека – это:

- А) прямые;
- Б) косвенные;
- В) материальные;
- Г) нематериальные.

10. Экономические ресурсы – это:

- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
- Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
- В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
- Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.

11. Человеческие ресурсы делятся на:

- А) внутренние и внешние;
- Б) средства труда и предметы труда;
- В) постоянные и переменные;
- Г) труд и предпринимательские способности.

12. Исследование экономического поведения отдельных хозяйствующих единиц: семей, фирм, государственных учреждений осуществляется на уровне:

- А) микроэкономика;
- Б) макроэкономика;
- В) национальная экономика;
- Г) международная экономика.

13. В процессе выбора экономические субъекты должны ответить на вопросы:

- А) что производить? и как производить?;
- Б) что производить? и для кого производить?;
- В) как производить? и для кого производить?;
- Г) что производить? как производить? и для кого производить?.

14. Альтернативная стоимость – это:

- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
- Б) те жертвы, которые несёт экономический субъект, отказываясь от альтернативных вариантов вложения своих ресурсов;
- В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
- Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.

15. Увеличение производства товаров и услуг за счет ввода дополнительных ресурсов при сохранении их прежнего научно-технического уровня и прежней квалификации работников – это:

- А) интенсивный экономический рост;
- Б) повышение производительности труда;
- В) экстенсивный экономический рост;
- Г) эффективность производства.

16. Увеличение производства товаров и услуг за счет повышением экономической эффективности, т.е. качественного совершенствования – это:

- А) интенсивный экономический рост;
- Б) повышение производительности труда;
- В) экстенсивный экономический рост;

Г) эффективность производства.

17. Не является главной функцией экономики:

А) служит основой для выработки экономической политики государства;

Б) выработки у всех членов общества навыков экономического поведения в текущей жизни;

В) рационально использовать экономические ресурсы для удовлетворения потребностей общества;

Г) служит методологической методической базой для лиц, изучающих конкретные экономические и социальные дисциплины.

18. График, показывающий различные комбинации максимальных объёмов производства нескольких товаров или услуг, которые могут быть созданы в условиях полной занятости при использовании всех имеющихся в экономике ресурсов – это:

А) закон толерантности;

Б) кривая производительности труда;

В) закон адаптации;

Г) кривая производственных возможностей.

19. Процесс дифференциации трудовой деятельности на отдельные специализированные виды в пределах отдельной фирмы, региона, страны, мира и адекватный этому процесс установления связей между обособившимися видами труда – это:

А) закон адаптации;

Б) кривая производительности труда;

В) общественное разделение труда;

Г) кривая производственных возможностей.

20. Труд – это:

А) вид творческой, новаторской деятельности, связанный с поиском новых экономических решений;

Б) совокупность физических, умственных и профессиональных способностей человека, которые он использует в процессе получения благ;

В) вид альтернативной стоимости;

Г) всякое средство, удовлетворяющее человеческую потребность.

21. Частное разделение труда характерно для:

А) крупных сфер производства (сельское и лесное хозяйство, добывающая промышленность, перерабатывающая промышленность и т.п.);

Б) выделения внутри отдельных фирм особых видов трудовой деятельности;

В) территориальное разделение труда;

Г) отраслевого разделения народного хозяйства (металлургия, машиностроение, электротехника, земледелие, животноводство и т.д.).

22. Метод исследования экономических процессов «анализ и синтез», характеризуется:

А) мысленно сконструированным и описанным образцом, воспроизводящий в главных чертах реальный экономический процесс;

Б) разложением изучаемого объекта на составные элементы, исследованием особенностей каждого из них, затем выявляет сущностные связи между ними, восстанавливается расчлененный объект;

В) искусственным воспроизведением какого-либо экономического процесса;

Г) мысленным отвлечением от частных свойств и связей между экономическими явлениями, останавливающийся на характеризующих сущностные стороны общих признаках.

23. Метод исследования экономических процессов «абстрагирование», характеризуется:

А) мысленно сконструированным и описанным образцом, воспроизводящий в главных чертах реальный экономический процесс;

Б) разложением изучаемого объекта на составные элементы, исследованием особенности каждого из них, затем выявляет сущностные связи между ними, восстанавливается расчлененный объект;

В) искусственным воспроизведением какого-либо экономического процесса;

Г) мысленным отвлечением от частных свойств и связей между экономическими явлениями, останавливающийся на характеризующих сущностные стороны общих признаках.

24. Совокупность организационных структур и социально-экономических механизмов, определяющих производство, обмен и распределение благ – это:

А) экономическая модель;

Б) экономическая система;

В) закон дифференциации;

Г) закон системности.

25. Выделяются следующие экономические системы:

А) традиционная, командная, рыночная;

Б) простая, сложная, комбинированная;

В) простая, командная, рыночная;

Г) традиционная, сложная, комбинированная.

26. Главной особенностью экономической системы является то, что:

А) в рамках каждой экономической системы существуют определенные общественные и политические институты, которые активно влияют на поведение всех субъектов экономических отношений;

Б) формирование, развитие и, наконец, умирание экономических систем происходит в определённой институциональной среде, которая обуславливает специфику преломления общих закономерностей применительно к особенностям каждой страны;

В) в её пределах осуществляется сознательно организованная переработка ресурсов неживой и живой природы в необходимые человеку блага;

Г) взаимодействие базовых элементов приводит к формированию трех экономических систем.

27. Экономическая система характеризующаяся частной собственностью, механизмом координации через систему спроса и предложения, социально-экономическим механизмом распределения благ в зависимости от вложения труда:

А) традиционная;

Б) рыночная;

В) командная;

Г) рыночная и командная.

28. Экономическая система характеризующаяся государственной собственностью, механизмом координации жестко централизованным и иерархическим, социально-

экономическим механизмом распределения благ централизованным и в основном уравнивающим:

- А) традиционная;
- Б) рыночная;
- В) командная;
- Г) рыночная и командная.

29. Собственность – это:

- А) отношение человека к окружающим благам как своим или как к чужим;
- Б) отношение между людьми по поводу присвоения или отчуждения экономических благ;
- В) все перечисленное;

30. Принцип легитимности собственности означает:

- А) доступ третьих лиц к данному объекту собственности без разрешения собственника запрещен;
- Б) любое право собственности должно быть закреплено юридически;
- В) институт собственности снижается риск;
- Г) устанавливаются границы потребления ограниченных благ.

31. Абсолютное господство субъекта над объектом – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) право на ответственность.

32. Возможность воспользоваться объектом или непосредственно или передать это право на каких-то условиях другим лицам – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) право на ответственность.

33. Возможность расплачиваться (или получать) объектом собственности в счет долга – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) право на ответственность.

34. Запрет на использование объекта во вред третьим лицам – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) запретительная норма.

35. В соответствии с теорий прав собственности:

- А) все права собственности сосредоточены в одних руках;
- Б) правовая норма определяет форму использования объекта, устанавливает круг лиц в той или иной форме допущенных к ним;
- В) единое право собственности на объект может быть разделено на отдельные правомочия;
- Г) главным элементом отношений собственности является право на владение.

1. Труд – это:

- А) вид творческой, новаторской деятельности, связанный с поиском новых экономических решений;
- Б) совокупность физических, умственных и профессиональных способностей человека, которые он использует в процессе получения благ;
- В) вид альтернативной стоимости;
- Г) всякое средство, удовлетворяющее человеческую потребность.

2. Метод исследования экономических процессов «анализ и синтез», характеризуется:

- А) мысленно сконструированным и описанным образцом, воспроизводящий в главных чертах реальный экономический процесс;
- Б) разложением изучаемого объекта на составные элементы, исследованием особенностей каждого из них, затем выявляет сущностные связи между ними, восстанавливается расчлененный объект;
- В) искусственным воспроизведением какого-либо экономического процесса;
- Г) мысленным отвлечением от частных свойств и связей между экономическими явлениями, останавливающийся на характеризующих сущностные стороны общих признаках.

3. Экономические ресурсы – это:

- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
- Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
- В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
- Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.

4. Выделяются следующие экономические системы:

- А) традиционная, командная, рыночная;
- Б) простая, сложная, комбинированная;
- В) простая, командная, рыночная;
- Г) традиционная, сложная, комбинированная.

5. Процесс возвышения потребностей рассматривается:

- А) с количественной стороны;
- Б) с количественной и нравственной стороны;
- В) с количественной и качественной стороны;
- Г) с качественной стороны

6. Закон насыщения потребности гласит:

- А) каждая дополнительно потребленная единица данного блага приносит субъекту все большее удовлетворение;
- Б) каждая дополнительно потребленная единица данного блага приносит субъекту все меньшее удовлетворение;
- В) каждая дополнительно потребленная единица данного блага не приносит субъекту никакого удовлетворения;
- Г) каждая единица данного блага приносит субъекту все меньшее удовлетворение.

7. Собственность – это:

- А) отношение человека к окружающим благам как своим или как к чужим;
- Б) отношение между людьми по поводу присвоения или отчуждения экономических благ;

- В) все перечисленное;
8. Социальная потребность связана с удовлетворением:
- А) жажды, голода, естественных нужд;
 - Б) безопасного существования;
 - В) в общении;
 - Г) в отношении со стороны окружающих.
9. Альтернативная стоимость – это:
- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
 - Б) те жертвы, которые несёт экономический субъект, отказываясь от альтернативных вариантов вложения своих ресурсов;
 - В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
 - Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.
10. Увеличение производства товаров и услуг за счет ввода дополнительных ресурсов при сохранении их прежнего научно-технического уровня и прежней квалификации работников – это:
- А) интенсивный экономический рост;
 - Б) повышение производительности труда;
 - В) экстенсивный экономический рост;
 - Г) эффективность производства.
11. Все блага, многократно используемые в процессе производства – это:
- А) потребительская стоимость;
 - Б) предметы труда;
 - В) потребности;
 - Г) средства труда.
12. График, показывающий различные комбинации максимальных объёмов производства нескольких товаров или услуг, которые могут быть созданы в условиях полной занятости при использовании всех имеющихся в экономике ресурсов – это:
- А) закон толерантности;
 - Б) кривая производительности труда;
 - В) закон адаптации;
 - Г) кривая производственных возможностей.
13. Блага связаны с удовлетворением социальных и духовных потребностей человека – это:
- А) прямые;
 - Б) косвенные;
 - В) материальные;
 - Г) нематериальные.
14. Человеческие ресурсы делятся на:
- А) внутренние и внешние;
 - Б) средства труда и предметы труда;
 - В) постоянные и переменные;
 - Г) труд и предпринимательские способности.
15. Совокупность организационных структур и социально-экономических механизмов, определяющих производство, обмен и распределение благ – это:
- А) экономическая модель;

- Б) экономическая система;
- В) закон дифференциации;
- Г) закон системности.

16. Запрет на использование объекта во вред третьим лицам – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) запретительная норма.

17. Увеличение производства товаров и услуг за счет повышением экономической эффективности, т.е. качественного совершенствования – это:

- А) интенсивный экономический рост;
- Б) повышение производительности труда;
- В) экстенсивный экономический рост;
- Г) эффективность производства.

18. Возможность расплачиваться (или получать) объектом собственности в счет долга – это:

- А) право пользования;
- Б) право распоряжения;
- В) право владения;
- Г) право на ответственность.

19. Не является главной функцией экономики:

- А) служит основой для выработки экономической политики государства;
- Б) выработки у всех членов общества навыков экономического поведения в текущей жизни;
- В) рационально использовать экономические ресурсы для удовлетворения потребностей общества;
- Г) служит методологической методической базой для лиц, изучающих конкретные экономические и социальные дисциплины.

20. В соответствии с теорий прав собственности:

- А) все права собственности сосредоточены в одних руках;
- Б) правовая норма определяет форму использования объекта, устанавливает круг лиц в той или иной форме допущенных к ним;
- В) единое право собственности на объект может быть разделено на отдельные правомочия;
- Г) главным элементом отношений собственности является право на владение.

21. Исследование экономического поведения отдельных хозяйствующих единиц: семей, фирм, государственных учреждений осуществляется на уровне:

- А) микроэкономика;
- Б) макроэкономика;
- В) национальная экономика;
- Г) международная экономика.

22. Экономическая система характеризующаяся частной собственностью, механизмом координации через систему спроса и предложения, социально-экономическим механизмом распределения благ в зависимости от вложения труда:

- А) традиционная;
- Б) рыночная;
- В) командная;

- Г) рыночная и командная.
23. Абсолютное господство субъекта над объектом – это:
- А) право пользования;
 - Б) право распоряжения;
 - В) право владения;
 - Г) право на ответственность.
24. Благо – это:
- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
 - Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
 - В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
 - Г) всякое средство, удовлетворяющее человеческую потребность.
25. Процесс дифференциации трудовой деятельности на отдельные специализированные виды в пределах отдельной фирмы, региона, страны, мира и адекватный этому процесс установления связей между обособившимися видами труда – это:
- А) закон адаптации;
 - Б) кривая производительности труда;
 - В) общественное разделение труда;
 - Г) кривая производственных возможностей.
26. Потребности – это:
- А) способность товара или услуги удовлетворять человеческие потребности;
 - Б) все блага, многократно используемые в процессе производства;
 - В) те нужды, которые человек желает и может удовлетворить в течение своей жизни;
 - Г) совокупность природных ресурсов и рукотворных средств производства, а также человеческих способностей.
27. Метод исследования экономических процессов «абстрагирование», характеризуется:
- А) мысленно сконструированным и описанным образцом, воспроизводящий в главных чертах реальный экономический процесс;
 - Б) разложением изучаемого объекта на составные элементы, исследованием особенностей каждого из них, затем выявляет сущностные связи между ними, восстанавливается расчлененный объект;
 - В) искусственным воспроизведением какого-либо экономического процесса;
 - Г) мысленным отвлечением от частных свойств и связей между экономическими явлениями, останавливающийся на характеризующих сущностные стороны общих признаках.
28. Пирамида человеческих потребностей состоит из:
- А) 3 групп;
 - Б) 5 групп;
 - В) 6 групп;
 - Г) 4 групп.
29. Главной особенностью экономической системы является то, что:
- А) в рамках каждой экономической системы существуют определенные общественные и политические институты, которые активно влияют на поведение всех субъектов экономических отношений;

Б) формирование, развитие и, наконец, умирание экономических систем происходит в определённой институциональной среде, которая обуславливает специфику преломления общих закономерностей применительно к особенностям каждой страны;

В) в её пределах осуществляется сознательно организованная переработка ресурсов неживой и живой природы в необходимые человеку блага;

Г) взаимодействие базовых элементов приводит к формированию трех экономических систем.

30. Экономическая система характеризующаяся государственной собственностью, механизмом координации жестко централизованным и иерархическим, социально-экономическим механизмом распределения благ централизованным и в основном уравнительным:

А) традиционная;

Б) рыночная;

В) командная;

Г) рыночная и командная.

31. Блага, поступающие непосредственно конечному потребителю – это:

А) прямые;

Б) косвенные;

В) предметы труда;

Г) средства труда.

32. В процессе выбора экономические субъекты должны ответить на вопросы:

А) что производить? и как производить?;

Б) что производить? и для кого производить?;

В) как производить? и для кого производить?;

Г) что производить? как производить? и для кого производить?.

33. Частное разделение труда характерно для:

А) крупных сфер производства (сельское и лесное хозяйство, добывающая промышленность, перерабатывающая промышленность и т.п.);

Б) выделения внутри отдельных фирм особых видов трудовой деятельности;

В) территориальное разделение труда;

Г) отраслевого разделения народного хозяйства (металлургия, машиностроение, электротехника, земледелие, животноводство и т.д.).

34. Принцип легитимности собственности означает:

А) доступ третьих лиц к данному объекту собственности без разрешения собственника запрещен;

Б) любое право собственности должно быть закреплено юридически;

В) институт собственности снижается риск;

Г) устанавливаются границы потребления ограниченных благ.

35. Возможность воспользоваться объектом или непосредственно или передать это право на каких-то условиях другим лицам – это:

А) право пользования;

Б) право распоряжения;

В) право владения;

Г) право на ответственность.

Темы рефератов

1. Представление о предмете экономической теории на разных этапах ее формирования.
2. Изменение реальной экономики и развитие экономической теории: особенности и взаимосвязь.
3. Формы и методы конкурентной борьбы на совершенных и несовершенных рынках.
4. Конкуренция и ее роль в современном хозяйственном механизме.
5. Монополизм и антимонопольное регулирование в рыночной экономике.
6. Домохозяйства как субъекты рыночных отношений.
7. Семейный бюджет, источники его формирования.
8. Теория трудовой стоимости и теория предельной полезности: сравнительный анализ.
9. Проблема эффективности производства в условиях рыночной экономики.
10. Экономическая теория предпринимательства.
11. Значение общественного разделения труда в становлении и развитии товарного хозяйства.
12. Современные формы организации бизнеса: сущность, преимущества, недостатки.
13. Акционерная форма хозяйствования и ее роль в условиях перехода к рыночной экономике.
14. Малый бизнес в рыночной экономике: значение, проблемы, перспективы.
15. Частная собственность. Ее преимущества и недостатки. Тенденции и перспективы развития в России.
16. Интеллектуальная собственность. Проблема «утечки мозгов».
17. Аренда как форма хозяйствования - мировой опыт и перспективы развития в России.
18. Государственная и муниципальная формы собственности в экономических системах.
19. Приватизация: сущность, механизм осуществления, противоречия, мировой опыт.
20. Рынок труда в России: современное состояние и перспективы.
21. Безработица как элемент современного рынка труда.
22. Проблемы распределения доходов и социальной защищенности в условиях рыночной экономики.
23. Инфляция: сущность, причины, социально-экономические последствия, механизм регулирования.
24. Взаимосвязь безработицы и инфляции: кейнсианская и монетаристская трактовка.
25. Цикличность-закономерность экономического развития.
26. Несовершенства рыночной системы, обуславливающие необходимость вмешательства государства в экономику. Цели и методы государственного регулирования экономики.
27. Экономический рост: факторы, типы, основные модели.
28. Экономический рост и экологические проблемы.
29. Информационная экономика и становление нового типа экономического роста.
30. Экономическая теория общественного благосостояния.
31. Инновационные и инвестиционные факторы экономического роста.
32. Проблемы формирования и использования человеческого капитала.
33. Государственное регулирование экономики: необходимость, формы, пределы. Основные концепции по проблемам государственного регулирования.
34. Проблемы становления рыночной инфраструктуры в России.

35. Доходы и расходы государственного бюджета, их роль в экономическом росте производства.
36. Коммерция как форма хозяйственной деятельности в рыночной экономике.
37. Формирование рынка недвижимости в России.
38. Теория денег и законы денежного обращения.
39. Денежная система России.
40. Инфляционные процессы в России: причины, характеристика, пути преодоления.
41. Финансовая система как элемент рыночной инфраструктуры.
42. Денежно-кредитная политика Центрального банка России на современном этапе.
43. Проблемы функционирования коммерческих банков России.
44. Надежность и стабильность банковской системы и роль Центрального банка.
45. Небанковские финансовые институты, их место и роль в рыночной экономике. (Страховые компании, пенсионные фонды, и пр.).
46. Финансовые рынки, ценные бумаги и фондовая биржа.
47. Фискальная политика государства и ее эффективность.
48. Налоговая система России: сущность, характеристика, проблемы.
49. Биржа как инструмент рынка. Развитие отечественной биржевой торговли.
50. Свободные экономические зоны: сущность, возможности.
51. Проблемы открытости национальной экономики и интеграционных процессов в мировой экономике.
52. Сущность и динамика глобальных экономических проблем современности.
53. Теория сравнительных преимуществ
54. Эволюция международной валютной системы.
55. Транснациональный капитал и механизм его функционирования.
56. Международные валютные рынки и валютное регулирование. Международный валютный фонд (МВФ).
57. Развитие общества и основные подходы к его периодизации.
58. Современное постиндустриальное общество и парадоксы постиндустриальной экономики.
59. Социально-экономическое содержание переходного периода в России.
60. Экономическая безопасность как основа обеспечения национальной безопасности в России

Примерные темы рефератов и творческих работ

Инструкция для студентов. Реферат является наиболее простой формой студенческой научно-исследовательской работы. Он должен представлять собой достаточно краткое, но ясное и четкое изложение определенного вопроса или проблемы. Для его написания требуется изучение наряду с учебной литературой нескольких научных статей или монографий, посвященных заявленной тематике. Обычно для подготовки реферата используется от 3 до 5 научных работ, рассматриваемых автором реферата в качестве основных. Это способствует более глубокому по сравнению с изложением в учебной литературе уяснению отдельного вопроса. Поэтому использовать только учебную литературу для написания реферата не рекомендуется. Она играет лишь роль того теоретического фундамента, который позволяет разобраться и проанализировать соответствующие научные работы.

Темы рефератов и творческих работ (для выбора студентами), формы отчета

1. Основные понятия рыночной экономики.

2. Основы рыночного производства.
3. Понятие о предпринимательской деятельности.
4. Экономическое содержание предпринимательства.
5. Организационные формы предпринимательства.
6. История возникновения и современное состояние гостиничной отрасли в мире, в России.
7. Основы экономики гостиничной сферы и туризма.
8. Экономические основы государственного регулирования предпринимательства.
9. Организационные основы государственного регулирования предпринимательства.
10. Основы инновационного предпринимательства.
11. Инвестиционные стратегии предприятий гостиничной сферы и туризма.
12. Стратегия управления предпринимательским риском.
13. Понятие о частно государственном предпринимательстве.
14. Среднее и малое предпринимательство.
15. Современные методы стимулирования труда на предприятиях гостиничной сферы.
16. Особенности налогообложения гостиничных предприятий.
17. Особенности страхования в сервисной и туристской деятельности.
18. Основы рыночного ценообразования на гостиничные услуги.
19. Ответственность предпринимателей в гостиничном бизнесе.
20. Предпринимательские и хозяйственные риски в гостиничном бизнесе и управление ими.
21. Сущность и классификация налогов в России, особенности налогообложения в гостиничной сфере и туризме.
22. Затраты гостиничного производства.
23. Принципы, стратегия и методы ценообразования в гостиничной сфере и туризме.
24. Проявление глобализации в индустрии гостеприимства.
25. Прогнозы ВТО по экономическим показателям развития гостиничной сферы в будущем.
26. Экономическая сущность сетевого и франчайзингового предпринимательства в гостиничном бизнесе.

Учебная дисциплина:
ОП.16 Основы научно-исследовательской деятельности

Разработчик:
Атаманова Е. Т., доцент,
кафедра туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.16 Основы научно-исследовательской деятельности

| Результаты обучения по учебной дисциплине | Формируемые компетенции | Оценочные средства по дисциплине |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">- Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.- Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | ОК 2; ОК 4; ОК 5 | Вопросы к зачёту Персональные задания Вопросы для собеседования |

2.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.16 Основы научно-исследовательской деятельности

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачёта

Вопросы к зачёту

- 1.Исследовательская деятельность.
- 2.Проектная и конструктивная деятельность.
- 3.Научное исследование.
- 4.Современное понимание исследовательской деятельности. Задачи проектирования исследования.
- 5.Модель и методология исследования.
- 6.Этапы научного исследования независимо от предметной области. 7.Классификация задач по сложности: практикумы, исследовательские и научные.

8. Представление исследований. Стандарты представления исследовательской деятельности: тезисы, научная статья, устный доклад, диссертация, монография, популярная статья.
9. Классификация творческих работ студентов в области естественных и гуманитарных наук: реферативные, экспериментальные, проектные, натуралистические и описательные, исследовательские.
10. Методы исследования: эмпирические (наблюдения); опросные (беседа, анкетирование, интервью), диагностики, эксперимента, рейтинга и самооценки, научная экспедиция и др.
11. Понятия «научное познание» и «научное исследование». Критерии научности знания. Функции научного познания.
12. Выбор проблемы, формулировка цели исследования, определение его объекта и предмета, правила выдвижения гипотезы исследования.
13. Понятие науки. Классификация наук. Научное исследование: определение, объект, предмет.
14. Виды классификации научных исследований. Теоретическое познание и его компоненты: проблема, гипотеза. Этапы научного исследования.
15. Методология научных исследований: определение, функции, виды, цели.
16. Информация. Источники информации. Аналитико-синтетическая переработка информации.
17. Планирование работы. Поиск информации. Методы изучения документальных источников. Техника изучения документов.
18. Противоречие - выявление нарушений связей между элементами какого-либо явления, обеспечивающих его развитие. Рассмотрение понятий: проблема, проблемная ситуация, проблемный вопрос. Актуальность исследования.
19. Выбор и формулировка темы исследования после изучения теоретического материала, оценка значимости выбранной темы. Информационное обеспечение выбора темы.
20. Рекомендации по определению темы исследования: актуальность; практический опыт студента-исследователя; доступность и выполнимость исследования в строго отведённые временные рамки; практическая полезность темы; способность темы влиять на будущую деятельность студента-исследователя.
21. Рассмотрение структуры цели. Цель и задачи исследования. Выдвижение предположений и нетрадиционных идей, обеспечивающих исследовательский поиск.
22. Формулирование рабочей гипотезы. Оформление гипотезы в виде научного тезиса как суждения, утверждающего какую-то важную идею, истинность и достоверность которой ещё надо доказывать.
23. Определение объекта, предмета исследования. Рассмотрение понятий: целевой объект, целевой предмет, целевое действие.
24. Расшифровка отдельных этапов выполнения индивидуальной исследовательской работы: подготовительный, основной, заключительный.
25. Беседа как метод научного исследования. Определение беседы. Виды беседы. Правила применения метода беседы. Этические нормы применения метода беседы.
26. Наблюдение как метод исследования. Определение наблюдения. Виды наблюдений. Подготовка к применению метода наблюдения. Характерные черты научного наблюдения. Протоколирование наблюдения.

27. Анкетирование как метод исследования. Назначение анкетирования. Правила оформления анкеты. Формы и виды вопросов для анкетирования. Порядок расположения вопросов.
28. Эксперимент как метод исследования. Определение эксперимента. Характерные черты эксперимента. Виды экспериментов, их описание. Требования к протоколу эксперимента.
29. Интервьюирование как метод исследования. Назначение интервьюирования. Виды интервью. Фокус-группа. Реализация типов интервью.
30. Диагностика как метод исследования. Определение диагностики. Цель, задачи, объект, предмет диагностики. Классификация диагностики.
31. Индуктивный и дедуктивный методы исследования. Определение дедукции и индукции. Их неразрывная связь в процессе проведения исследования. Индукция полная и неполная, виды неполной индукции.
32. Некоторые другие методы исследования. Аналогия. Модель. Метод восхождения от абстрактного к конкретному.
33. Выбор и формулировка темы исследования. Определение актуальности темы исследования. Обоснование практической значимости темы. Описание проблемной ситуации как описание обстоятельств и условий, содержащих противоречия. Определение проблемного вопроса, отражающего сущность, основное противоречие рассматриваемой темы.
34. Определение объекта, т.е. пространства, в рамках которого проводится учебно-исследовательская деятельность по выбранной теме. Определение предмета, т.е. части, которая подвергается непосредственному исследованию в рамках объекта. Разработка рабочей гипотезы для предсказаний путей и способов достижения цели.
35. Цели и задачи исследования. Этапы выполнения исследовательской работы.
36. Технология поиска, хранения и сортировки информации. Поиск информации в сети Интернет. Оформление научно-исследовательского проекта. Подготовка отчета по разработке научно-исследовательского проекта.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОП.16 Основы научно-исследовательской деятельности

1. Текущий контроль осуществляется в форме персональных заданий

Задание

Прочитайте любую статью (на ваш выбор) из журнала. Напишите рецензию на эту статью с использованием речевых стандартов.

2. Вопросы для собеседования

1. Прочитайте самостоятельно теоретический материал, подготовьтесь к коллоквиуму по вопросу «реферирование»:

Реферирование. Самое общее представление о книге дает аннотация. Новейшей обобщены лишь главная тема и перечень вопросов, затрагиваемых в тексте первоисточника. Составить полное представление о содержании, о самой сути излагаемого в оригинале позволяет реферат.

Реферат - это сжатое изложение основной информации первоисточника на основе ее смысловой переработки. Он строится в основном с опорой на оригинал, поскольку в него включают фрагменты из первоисточника. Это обобщения и формулировки, которые имеются в первичном документе и переносятся в реферат в виде цитаты.

По цели (назначению) рефераты можно разделить на библиографические; для научно-популярных журналов; учебные.

Библиографические рефераты по полноте изложения содержания подразделяются на информативные и индикативные.

Информативные (рефераты-конспекты) содержат в обобщенном виде всеосновные положения первичного документа, иллюстрирующий их материал, аргументацию, сведения о методике исследования, использованном оборудовании, сфере применения.

Индикативные (указательные, или рефераты-резюме) содержат не все, а лишь те основные положения, которые тесно связаны с темой реферируемого документа. Все второстепенное для темы опускается.

Текст реферата состоит, по существу, из набора ключевых слов и словосочетаний и потому в основном может быть использован читателем только для того, чтобы понять, нужно ли ему обращаться к первоисточнику.

Рефераты подразделяют также на монографические, составленные по одному произведению, и обзорные, составленные по нескольким изданиям на одну тему.

По назначению рефераты подразделяют на общие, излагающие содержание документа в целом и рассчитанные на широкий круг читателей, специализированные, в которых изложение содержания ориентировано на специалистов определенной области знаний.

При написании курсовых и дипломных работ особенно важны для студентов информативные рефераты. Их можно прочесть чаще всего в реферативных журналах.

Реферативный журнал — это периодическое издание, в котором публикуются главным образом рефераты.

Реферативные журналы ориентируют специалистов в текущей и ретроспективной информации,

привлекают их внимание к актуальным теоретическим и практическим проблемам, знакомят с новейшими исследованиями, экономят время работников для собственно творческой деятельности, способствуют внедрению научных достижений. Реферативные журналы издают Всероссийский институт научной и технической информации (ВИНИТИ) и Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН). Кроме того, Институт теории и истории педагогики Российской академии образова-

ния (РАО) выпускает реферативный сборник рукописей по педагогике и образованию.

2. Напишите реферат о туристском потенциале одной из зарубежных стран (по выбору обучающегося).

3. Напишите реферат о туристском потенциале одного из регионов Российской Федерации (по выбору обучающегося).

5.Комплект оценочных материалов по профессиональным модулям

Профессиональный модуль:

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Разработчик:

Полякова И.Е., к.ф.н., доцент
кафедра туризма и гостиничного дела

Согласовано:

Карасева Г.Ю., исполнительный директор
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по дисциплине |
| 3 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |
| 4 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (курсовой проект) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

| Освоенные <u>профессиональные компетенции</u>) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3. | Знать: -нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; -методы планирования труда работников службы приема и размещения. | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю |
| | Уметь: -планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников | |

| | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>службы;</p> <p>-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>-организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>-контролировать работу работников 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.</p> | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <p>-разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <p>-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> | |

| Освоенные <u>общие</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11. | <p>Знать:</p> <p>-нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>-стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>-методы планирования труда работников службы приема и размещения.</p> | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю |
| | <p>Уметь:</p> <p>-планировать потребности в материальных ресурсах и персонале</p> | |

| | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>службы;</p> <p>-проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p> <p>-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>-организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>-контролировать работу работников 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.</p> | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <p>-разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <p>-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> | |

2. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Служба приема и размещения в отеле, структура службы, какие факторы влияют на ее формирование.
2. Функции администратора службы приема и размещения.
3. Работа службы приема и размещения, особенности графика работы сотрудников.
4. Функции ночного аудита, роль ночной смены в функционировании службы.
5. Функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения?

6. Руководитель службы приема и размещения: какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность.
7. Сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
8. Виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
9. Виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
10. Факторы, которые влияют на формирование цены.
11. Пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
12. Процедура поселения гостя. В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
13. Раскройте различные типологии гостей отеля.
14. Технология и порядок регистрации гостей отеля.
15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?
16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания?
17. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
18. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры?
19. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
20. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении.
21. Порядок продления проживания гостей в отеле.
22. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой?
23. Окончательный расчет с гостем.
24. Раскройте сущность и правила оформления выезда.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Комплект заданий для тестирования

1. Что является подтверждением правильности счета?

- 1) подпись консьержа
- 2) подпись гостя
- 3) подпись главного бухгалтера
- 4) подпись кассира

2. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:

- 1) POS-терминалом
- 2) импринтером
- 3) телефонным аппаратом
- 4) все варианты ответов

3. Бесплатные услуги:

- 1) побудка

- 2) доставка цветов
- 3) доставка корреспонденции
- 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов

4. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) консьерж
- 2) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
- 3) обмен валюты
- 4) уборка номера

5. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- 1)количества дней пребывания в гостинице
- 2)низкого спроса на гостиницу
- 3)сезона
- 4)дня недели

6.Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 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

7.Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2)за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности

8.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:

- 1) сутки
- 2) 1 час
- 3) 6 часов
- 4) половину суток

9.Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 4500
- 2) 5000
- 3) 6500
- 4) 6000

10.Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя
- 2) служба бронирования
- 3) служба приёма и размещения
- 4) поэтажная служба

11. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:

- 1) не возвращает деньги
- 2) возвращает деньги полностью

- 3) возвращает деньги не полностью
- 4) возвращает деньги за половину суток

12. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:

- 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)

13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

- 1) одни сутки
- 2) двое суток
- 3) половину суток
- 4) трое суток

14. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) двое суток

15. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки

16. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) за половину суток

17. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги
- 4) разрешение на поселение

18. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами

19. Счет клиента включает:

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета

20. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:

- 1) администратор
- 2) консьерж

- 3) кассир
- 4) оператор телефонной связи

21. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате

- 1) один
- 2) два
- 3) три
- 4) четыре

22. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

- 1) три
- 2) два
- 3) один
- 4) четыре

23. Какая форма строгой отчётности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание

- 1) 5-Г
- 2) 3-Г
- 3) 7-Г
- 4) 8-Г

24. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей.

Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 2500
- 2) 3000
- 3) 4500
- 4) 5000

25. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб.

Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 13500
- 2) 9000
- 3) 10500
- 4) 12000

4. Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (курсовой проект)

Оценка защиты курсовой работы является комплексной.

При этом учитываются следующие факторы:

- Соответствие выполненной работы поставленным целями задачам.
- Актуальность выбранной темы.
- Логичность построения выступления.
- Аргументация всех основных положений.
- Свободное владение материалом.
- Самостоятельность выводов.
- Прогнозирование путей решения поставленных проблем в целом, и выстраивание перспектив дальнейшей работы над темой.
- Культура выступления (речевая культура, коммуникативная компетентность, владение аудиторией).
- Культура письменного оформления и курсовой работы.

МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Вопросы для собеседования

- Where may the hotel manager work?
- What is the hotel manager for the hotel guests?
- What is the hotel manager for the hotel staff?
- What does the hotel manager have to do?
- What may other hotel management positions involve?
- Where does the receptionist work?
- What is the receptionist in charge of?
- What must the receptionist ensure?
- How must the receptionist help the guests?
- What does the receptionist ask the guests to do?
- What must the receptionist do with a signed registration card?
- How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
- What is the receptionist in charge of in smaller hotels?
- Do large hotels offer their guests different kinds of services?
- What do the laundry and linen keepers control?
- What are the responsibilities of valets?
- Where can guests have their things washed and pressed?
- Where can guests clean their clothes?
- What for are the house porters employed?

Вариант I.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. My sister (not to like) coffee.
2. When you (to go) to bed every day?
3. What he (to read) now?
4. What he (to read) every day?
5. What he (to read) tomorrow?
6. You (to give) me this book tomorrow?
7. Where she (to be) tomorrow?
8. Where she (to go) tomorrow?
9. She (to go) to the country with us tomorrow?
10. They (to stay) at home tomorrow.
11. What you (to do) now? I (to see) that you (not to read).
12. When you (to finish) your homework? It (to be) very late, it (to be) time to go to bed.

2. Complete the sentences:

1. The types of restaurants are
2. The luxurious restaurants are usually famous for
3. the formal luxury restaurants are appropriate for.....
4. The informal national restaurants are famous for
5. The informal national restaurants have two sorts of dinner menu such as.....
6. The coffee shops may offer
7. The snack-bars offer.....

8. The fast-food restaurants offer.....

9. The bars may offer

10. The night clubs can have

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в одном из следующих времен:

Present Simple, Past Simple, Present Continuous, Past Continuous:

1. Nina (to celebrate) her birthday yesterday. Her room looked beautiful, there (to be) many flowers in it. When I (to come) in, somebody (to play) the piano, two or three pairs (to dance). 2. Listen! Somebody (to play) the piano. 3. I (to like) music very much.

4. When I (to look) out of the window, it (to rain) heavily and people (to hurry) along the streets.

5. What you (to do) at seven o'clock yesterday? - I (to have) supper.

6. When I (to come) home yesterday, I (to see) that all my family (to sit) round the table. Father (to read) a letter from my uncle who (to live) in Kiev.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. The buyers want to know our terms of payment.

2. This is for you to decide.

3. The plan of our work will be discussed at the meeting to be held on May 25.

4. To walk in the garden was a pleasure.

5. Jane remembered to have been told a lot about Mr. Smith.

6. I felt him put his hand on my shoulder.

Вариант II.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. How you usually (to spend) evenings?

2. What you (to do) in the country next summer?

3. They (not to drink) tea now. I (to think) they (to watch) TV.

4. What your father (to drink) in the evening?

5. When you (to get) up every day? - I (to get) up at seven o'clock.

6. My brother usually (not to get) up at seven o'clock. As a rule, he (to get) up at six o'clock, but tomorrow he (to get) up at seven o'clock.

7. Why she (to come) home so late tomorrow?

8. We (to go) to the country the day after tomorrow.

9. Our friends always (to go) to the country for the weekend.

10. Look! The kitten (to play) with its tail.

11. Your parents (to watch) TV now?

12. My sister (not to rest) now. She (to help) mother in the kitchen. She (to help) mother in the kitchen every day.

2. Complete the sentences:

1. The housekeeping is a process

2. The duties of the room maid include

3. The housekeeper is

4. The duties of the house porter are to,

5. The duties of valet are to

6. The guests' impressions depend ____ the level of service at the hotel.

7. Don't forget to remove rubbish and dirty linen ____ the third floor.

8. The word menu means and
3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Past Simple или Past Continuous:
1. I (to play) computer games yesterday.
 2. I (to play) computer games at five o'clock yesterday.
 3. He (to play) computer games from two till three yesterday.
 4. We (to play) computer games the whole evening yesterday.
 5. What Nick (to do) when you came to his place?
 6. What you (to do) when I rang you up?
 7. I (not to sleep) at nine o'clock yesterday.
4. Переведите с английского языка на русский:
1. This writer is said to have written a new novel.
 2. She seems to be having a good time at the seaside.
 3. They watched the boy cross the street.
 4. To advertise in magazines is very expensive.
 5. He proved to be one of the cleverest students at our Institute.
 6. He knew himself to be strong enough to take part in the expedition.

УП.01.01 Учебная практика

Проверка отчетов по практике.

Цель практики: формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях реального производства.

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

| | ВПД | Профессиональные компетенции |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | ПК 1,.1 |
| 2 | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | ПК1.2 |
| 3 | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | ПК 1.3 |

Формы контроля: дифференцированный зачет

Количество часов на освоение программы практики.

Всего: 3 недели / 108 часов

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:

«отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится в виде защиты отчета по практике.

Форма отчетности для обучающихся:

1. Дневник практики, где анализируется каждый день выхода на практику.

2. Отчет по каждому выполненному заданию:

-Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.

-Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.

- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

- 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.

-Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.

- Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

-Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

-Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

-Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

-Оформление и подготовка счетов гостей.

-Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

-Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

ПП.01.01 Производственная практика

Цель практики: формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях реального производства.

В результате прохождения производственной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

| | ВПД | Профессиональные компетенции |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | ПК 1,.1 |
| 2 | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими | ПК1.2 |

| | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| | планами и стандартами гостиницы. | |
| 3 | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | ПК 1.3 |

Формы контроля: дифференцированный зачет (6 семестр)

Количество часов на освоение программы практики.

Всего: 3 недели / 108 часов

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням: «отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится в виде защиты отчета по практике.

Форма отчетности для обучающихся:

1. Дневник практики, где анализируется каждый день выхода на практику.

2. Отчет по каждому выполненному заданию:

-Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

-Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

-Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

-Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

-Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.

-Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

-Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

-Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

-Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

-Выполнение обязанностей ночного портье.

-Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

-Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3. Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Билет №1

1. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности.
2. Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.
3. Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23.00 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.

Билет №2

1. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.
2. В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной группы гостей
3. Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

Билет №3

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.
2. Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возратить часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств.
3. Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника.

Билет №4

1. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.
2. Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.
3. В процессе выселения гость забыл забронировать номер к своему следующему приезду. Через пару недель он приехал, но свободных номеров не оказалось. Гость обвиняет во всем сотрудника, который не предложил забронировать ему номер при выезде. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия.

Билет №5

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
2. Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты
3. Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия.

Билет №6

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.
2. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания
3. Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одно-местный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты.

Билет №7

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.

2. Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример
3. Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации.

Билет №8

1. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР
2. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы
3. Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно.

Билет №9

1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя
2. Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?.
3. Гость заселяется по брони. При телефонном бронировании гостя не проинформировали о доп. сборах за бронирование (25%). Гость возмущен и отказывается оплачивать плату за бронь.

Билет №10

1. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.
2. Гость заселяется по брони. При бронировании ему не было сказано, что в ресторане при гостинице отсутствует система выбора блюд. Он вегетарианец. Удовлетворите жалобу клиента.
3. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 26.03.21 в 15.00, дата выезда - 28.03.21 в 17.00.

Билет №11

1. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.
2. Приведите примеры особых категорий граждан, групп гостей в отеле? Каковы основные правила их размещения, обслуживания в процессе проживания?
3. Гость обратился к Вам с претензией во время выселения (жалоба на некачественное обслуживание). Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты Вы могли бы использовать?

Билет №12

1. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения
2. Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий
3. По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

Билет №13

1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
2. Гость заселяется по предварительному бронированию (1-стный стандарт). При заселении обнаруживается, что бронь отсутствует. Свободных стандартных номеров нет
3. Вы встретили гостя по брони. Он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500, но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 руб. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что придет раньше, но видимо информация не была зафиксирована. Ваши действия.

Билет №14

1. Программы обслуживания постоянных гостей
2. Гость по брони заезжает в назначенное время, но его номер не готов, в связи с тем, что горничная не успела убрать его. Гость должен быть заселен. Варианты действий.
3. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе регистрации гостя.

Билет №15

1. Понятие и сущность конфликтов.
2. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе выписки гостя.

3. По предварительной брони заехал гражданин Республики Беларусь. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

Билет №16

1. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов
2. Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы. Организуйте утреннюю побудку для гостя по стандарту обслуживания
3. Вы - ночной аудитор. Объясните суть Вашей работы, основные обязанности.

Билет №17

1. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
2. Основные правила регистрации «визовых» иностранных гостей
3. Вы администратор гостиницы. По предварительной брони к Вам заехал гость, но он отказывается оплачивать плату за предварительное бронирование. Ваши действия.

Билет №18

1. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.
2. Какие виды расчетов за проживание встречаются в гостиничной индустрии?
3. В ночное время Вы заселили гостя в номер. Через 20 минут после заселения гость сообщил Вам, что не может спать, т.к. мешает свет от фонаря в доме напротив. Ваши действия.

Билет №19

1. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.
2. Перечислите возможные услуги гостиницы (основные и дополнительные). Стандарт для персонала, по оказанию какой либо доп. услуги (на выбор студента).
3. К Вам заезжает известная, популярная рок группа из 10 человек. Правила и стандарты оформления данной категории гостей.

Билет №20

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.
2. Объясните в чем особенности размещения групповых туристов.
3. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 25.03.21 в 18.00, дата выезда - 28.03.21 в 17.00.

Билет №21

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости.
2. Как происходит стандартная процедура заселения гостя (гражданина РФ)? Алгоритм заселения.
3. К Вам в подразделение службы приема и размещения направлен стажер - студент. Проинструктируйте его, как должен выглядеть сотрудник данной службы.

Билет №22

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
2. Вы администратор службы приема и размещения. С какими службами гостиницы Вы сотрудничаете дополнительно? Приведите примеры.
3. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.

4.Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (курсовой проект) ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Темы курсовой работы

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.

4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Пакет экзаменатора

Основные требования к структуре:

Курсовая работа состоит из: введения, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи работы; основной части. Которая состоит из двух глав.

В первой (теоретической) главе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы, сведения о языке или системе программирования. Вторая (практическая) часть носит прикладной характер. Она представлена фрагментами кода программ с пояснением, расчетами, таблицами, схемами, графиками.

В курсовую работу также входит: заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы; список используемой литературы (иных источников); приложение, содержащее текст кода разрабатываемого приложения.

Критерии оценивания:

Формой аттестации курсовой работы является дифференцированный зачет с последующей оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), выставляемой по тем же требованиям, что и за другие виды отчетности.

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Разработчик:

Атаманова Е. Т., доцент,
кафедра туризма и гостиничного дела

Согласовано:

Карасева Г.Ю., исполнительный директор
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |
| 3 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации |
| 4 | Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) |

1.Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

| Освоенные профессиональные компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 | Знать: - задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; -технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и техноло- | Вопросы для собеседования Темы рефератов Вопросы к дифференцированному зачёту |

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>гий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p> <p>- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания</p> | |
| | <p>Уметь:</p> <p>-осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p> | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <p>- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами</p> | |

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Освоенные <u>общие</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК.01 - ОК 11 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам; - как использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | <p>Вопросы для собеседования Темы рефератов Вопросы к дифференцированному зачёту</p> |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; - работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста; - проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения; - содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; - использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования и реализации собственное профессионального и личностного развития; - использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности; | |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | - пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------|--|

2.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Вопросы для собеседования № 1

- 1.Классификация услуг общественного питания.
- 2.Анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений, оснащение залов, внутреннего убранства. Оценка стилей, интерьеров залов.
- 3.Столовая посуда: виды, ассортимент, назначение.
- 4.Основные приборы: виды, назначение, характеристика.
- 5.Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика, использование.
- 6.Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья.
- 7.Меню: информационное средство, виды, требования к составлению.
- 8.Карта вин: назначение, правила составления и оформления.
- 9.Сомелье – профессия в ресторанном бизнесе.
- 10.Составление различных видов меню и карты вин.

Вопросы для собеседования № 2.

- 1.Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции.
- 2.Расстановка мебели в залах.
- 3.Сервировка столов: понятие, назначение, виды, последовательность, основные требования.
- 4.Предварительная сервировка.
- 5.Дополнительная сервировка.
- 6.Виды складывания салфеток.
- 7.Подготовка официанта к работе, требования, предъявляемые к официанту.
- 8.Коммуникативные качества официанта, правила вербального и невербального общения.
- 9.Форменная одежда обслуживающего персонала.
- 10.Методы организации труда официантов, графики выхода на работу.

Вопросы для собеседования № 3.

- 1.Составление различных вариантов схем рассадки и обслуживания гостей.
- 2.Разработка меню для различных видов банкетов.
- 3.Расчет количества обслуживающего персонала.
- 4.Обслуживание по типу «Шведский стол» и сырной тележки.
«Бокал вина», коктейль, прием-фуршет.
- 5.Обслуживание свадебного банкета.
- 6.Отработка техники синхронной сервировки столов, раскладки хлебобулочных изделий.
- 7.Отработка приемов сбора используемой посуды.
- 8.Отработка техники синхронной подачи десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков, коньяка. Уборка столов.
- 9.Составление меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами

10. Анализ предложенного меню и установление очередности подачи блюд. Расчет количества обслуживающего персонала.

Темы рефератов

1. Разработать схему организационной структуры турфирмы
2. Разработать свою эффективную систему методов управления турфирмой
3. Разработайте собственный регламент работы на какой-либо период (неделю, месяц, год)
4. Проработать психологические тесты «Не слишком ли Вы агрессивны?», Тип темперамента.
5. Разработать мероприятия, которые, на ваш взгляд улучшат настроение работающих в коллективе сотрудников
6. Подготовить сообщения по темам «Планирование в сфере туризма», «Основные функции управления фирмой»
7. Подготовить сообщение на тему «Повышение роли функции контроля в управлении фирмами», «Место и значение контроля в управлении турфирмой»
8. Проработать тест «Решительны ли Вы?»
9. Подготовить сообщение на тему «Информация в управленческой деятельности»
11. Подготовить сообщение на тему «Зарубежный опыт управления деятельностью турфирмы»
12. Подготовить сообщение на тему «Известные турфирмы России»
13. Подготовить презентацию персонала турфирмы
14. Подготовить презентацию своего турпродукта
15. Подготовить реферат «Особенности туристских услуг как объекта управления качеством»
16. Подготовить сообщение «Особенности межличностных коммуникаций в сфере туризма»
17. Подготовить реферат «Особенности делового этикета функционального подразделения в сфере туризма»

МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Вопросы для собеседования

- Where may the hotel manager work?
- What is the hotel manager for the hotel guests?
- What is the hotel manager for the hotel staff?
- What does the hotel manager have to do?
- What may other hotel management positions involve?
- Where does the receptionist work?
- What is the receptionist in charge of?
- What must the receptionist ensure?
- How must the receptionist help the guests?
- What does the receptionist ask the guests to do?
- What must the receptionist do with a signed registration card?
- How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
- What is the receptionist in charge of in smaller hotels?
- Do large hotels offer their guests different kinds of services?

What do the laundry and linen keepers control?
What are the responsibilities of valets?
Where can guests have their things washed and pressed?
Where can guests clean their clothes?
What for are the house porters employed?

Вариант I.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. My sister (not to like) coffee.
2. When you (to go) to bed every day?
3. What he (to read) now?
4. What he (to read) every day?
5. What he (to read) tomorrow?
6. You (to give) me this book tomorrow?
7. Where she (to be) tomorrow?
8. Where she (to go) tomorrow?
9. She (to go) to the country with us tomorrow?
10. They (to stay) at home tomorrow.
11. What you (to do) now? I (to see) that you (not to read).
12. When you (to finish) your homework? It (to be) very late, it (to be) time to go to bed.

2. Complete the sentences:

1. The types of restaurants are
2. The luxurious restaurants are usually famous for
3. the formal luxury restaurants are appropriate for.....
4. The informal national restaurants are famous for
5. The informal national restaurants have two sorts of dinner menu such as.....
6. The coffee shops may offer
7. The snack-bars offer.....
8. The fast-food restaurants offer.....
9. The bars may offer
10. The night clubs can have

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в одном из следующих времен:

Present Simple, Past Simple, Present Continuous, Past Continuous:

1. Nina (to celebrate) her birthday yesterday. Her room looked beautiful, there (to be) many flowers in it. When I (to come) in, somebody (to play) the piano, two or three pairs (to dance).
2. Listen! Somebody (to play) the piano.
3. I (to like) music very much.
4. When I (to look) out of the window, it (to rain) heavily and people (to hurry) along the streets.
5. What you (to do) at seven o'clock yesterday? - I (to have) supper.
6. When I (to come) home yesterday, I (to see) that all my family (to sit) round the table. Father (to read) a letter from my uncle who (to live) in Kiev.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. The buyers want to know our terms of payment.
2. This is for you to decide.

3. The plan of our work will be discussed at the meeting to be held on May 25.
4. To walk in the garden was a pleasure.
5. Jane remembered to have been told a lot about Mr. Smith.
6. I felt him put his hand on my shoulder.

Вариант II.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. How you usually (to spend) evenings?
2. What you (to do) in the country next summer?
3. They (not to drink) tea now. I (to think) they (to watch) TV.
4. What your father (to drink) in the evening?
5. When you (to get) up every day? - I (to get) up at seven o'clock.
6. My brother usually (not to get) up at seven o'clock. As a rule, he (to get) up at six o'clock, but tomorrow he (to get) up at seven o'clock.
7. Why she (to come) home so late tomorrow?
8. We (to go) to the country the day after tomorrow.
9. Our friends always (to go) to the country for the weekend.
10. Look! The kitten (to play) with its tail.
11. Your parents (to watch) TV now?
12. My sister (not to rest) now. She (to help) mother in the kitchen. She (to help) mother in the kitchen every day.

2. Complete the sentences:

1. The housekeeping is a process
2. The duties of the room maid include
3. The housekeeper is
4. The duties of the house porter are to,
5. The duties of valet are to
6. The guests' impressions depend ____ the level of service at the hotel.
7. Don't forget to remove rubbish and dirty linen ____ the third floor.
8. The word menu means and

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Past Simple или Past Continuous:

1. I (to play) computer games yesterday.
2. I (to play) computer games at five o'clock yesterday.
3. He (to play) computer games from two till three yesterday.
4. We (to play) computer games the whole evening yesterday.
5. What Nick (to do) when you came to his place?
6. What you (to do) when I rang you up?
7. I (not to sleep) at nine o'clock yesterday.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. This writer is said to have written a new novel.
2. She seems to be having a good time at the seaside.
3. They watched the boy cross the street.
4. To advertise in magazines is very expensive.
5. He proved to be one of the cleverest students at our Institute.
6. He knew himself to be strong enough to take part in the expedition.

3.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Вопросы к дифференцированному зачёту

- 1.Классификация услуг общественного питания.
- 2.Торговые помещения: понятие, виды, назначение.
- 3.Вспомогательные помещения: характеристика, организация работы.
- 4.Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений.
- 5.Столовая посуда: виды, ассортимент, назначение. Основные приборы: виды, назначение, характеристика
- 6.Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика, использование.
- 7.Меню: информационное средство, виды, требования к составлению. Карта вин: назначение, правила составления и оформления. Сомелье – профессия в ресторанном бизнесе.
- 8.Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Расстановка мебели в залах. Сервировка столов: понятие, назначение, виды, последовательность, основные требования.
- 9.Предварительная сервировка. Дополнительная сервировка.
- 10.Виды складывания салфеток.
- 11.Подготовка официанта к работе, требования, предъявляемые к официанту.
- 12.Коммуникативные качества официанта, правила вербального и невербального общения.
- 13.Форменная одежда обслуживающего персонала.
- 14.Методы организации труда официантов, графики выхода на работу.
- 15.Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа.
16. Основные способы подачи блюд. Получение буфетной продукции.
- 17.Подача холодных блюд и закусок, горячих закусок.
- 18.Подача супов и вторых блюд.
- 19.Подача сладких блюд, напитков, специй и приправ. Расчет с потребителями.
- 20.Уборка и замена использованных тарелок, приборов, скатертей.
- 21.Показатели культуры обслуживания. Правила этикета.
- 22.Виды банкетов, порядок их обслуживания.
- 23.Дипломатические приемы.
- 24.Обслуживание в номерах гостиниц.
- 25.Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний.
- 26.Банкет-фуршет.
- 27.Прием-коктейль.
- 28.Обслуживание по типу «Шведский стол» и сырной тележки.

«Бокал вина», коктейль, прием-фуршет.

29.Обслуживание свадебного банкета.

30.Составление меню, расчет количества обслуживающего персонала; расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья.

31.Определение вариантов расстановки столов; накрытие столов скатертями; оформление юбкой.

32.Сервировка стола тарелками, приборами, фужерами.

33. Организация подачи аперитива, закусок, супов, горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков, табачных изделий.

34.Составление заявок на производство, в сервизную и бельевую.

35.Особенности организации проведения банкета.

36.Роль официантов при проведении банкета за столом с частичным обслуживанием
Инструктаж официантов перед обслуживанием участников банкета.

ПМ.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Вопросы к экзамену

1.Классификация услуг общественного питания.

2.Торговые помещения: понятие, виды, назначение.

3.Вспомогательные помещения: характеристика, организация работы.

4.Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений.

5.Столовая посуда: виды, ассортимент, назначение. Основные приборы: виды, назначение, характеристика

6.Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика, использование.

7.Меню: информационное средство, виды, требования к составлению. Карта вин: назначение, правила составления и оформления. Сомелье – профессия в ресторанном бизнесе.

8.Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Расстановка мебели в залах. Сервировка столов: понятие, назначение, виды, последовательность, основные требования.

9.Предварительная сервировка. Дополнительная сервировка.

10.Виды складывания салфеток.

11.Подготовка официанта к работе, требования, предъявляемые к официанту.

12.Коммуникативные качества официанта, правила вербального и невербального общения.

13.Форменная одежда обслуживающего персонала.

14.Методы организации труда официантов, графики выхода на работу.

15.Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа.

16. Основные способы подачи блюд. Получение буфетной продукции.

17.Подача холодных блюд и закусок, горячих закусок.

18. Подача супов и вторых блюд.
19. Подача сладких блюд, напитков, специй и приправ. Расчет с потребителями.
20. Уборка и замена использованных тарелок, приборов, скатертей.
21. Показатели культуры обслуживания. Правила этикета.
22. Виды банкетов, порядок их обслуживания.
23. Дипломатические приемы.
24. Обслуживание в номерах гостиниц.
25. Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний.
26. Банкет-фуршет.
27. Прием-коктейль.
28. Обслуживание по типу «Шведский стол» и сырной тележки.
«Бокал вина», коктейль, прием-фуршет.
29. Обслуживание свадебного банкета.
30. Составление меню, расчет количества обслуживающего персонала; расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья.
31. Определение вариантов расстановки столов; накрытие столов скатертями; оформление юбкой.
32. Сервировка стола тарелками, приборами, фужерами.
33. Организация подачи аперитива, закусок, супов, горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков, табачных изделий.
34. Составление заявок на производство, в сервизную и бельевую.
35. Особенности организации проведения банкета.
36. Роль официантов при проведении банкета за столом с частичным обслуживанием
Инструктаж официантов перед обслуживанием участников банкета.
37. Анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений, оснащение залов, внутреннего убранства. Оценка стилей, интерьеров залов.
38. Отработка техники синхронной сервировки столов, раскладки хлебобулочных изделий.
39. Форменная одежда обслуживающего персонала.
40. Отработка техники синхронной подачи десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков, коньяка. Уборка столов.

Пакет экзаменатора

Условия проведения

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1

Время, отведенное на выполнение задания: 6 академических часов на 25 человек.

Оборудование: ПК, бланки отчетной документации.

Литература для учащегося:

Учебники:

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 3-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15495-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513647> (дата обращения: 15.06.2022).

2.Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925> (дата обращения: 15.06.2022).

3.Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14029-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513560> (дата обращения: 15.06.2022).

4.Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242> (дата обращения: 15.06.2022).

Методические пособия:

1.Технология продукции общественного питания. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Г. Кульнева, В. А. Голыбин, Ю. И. Последова, В. А. Федорук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 141 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13210-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517827>(дата обращения: 15.06.2022).

Справочная литература:

| № п\п | Ссылка на информационный ресурс | Наименование разработки в электронной форме |
|-------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. | http://www.biblioclub.ru | Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн |
| 2. | http://www.elibrary.ru | Научная электронная библиотека |
| 4. | https://urait.ru/ | Электронная библиотека Юрайт |
| 5. | www.e.lanbook.com | Электронно- библиотечная система «Лань» |
| 7. | www.iprbookshop.ru | Электронная библиотечная систем IPRbooks |
| 8. | http://diss.rsl.ru | Электронная библиотека диссертаций (РГБ) |

Критерии оценивания:

«неудовлетворительно»: не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные умения, входящие в компетенцию или не проявляет ни одно из умений, входящих в компетенцию

«удовлетворительно»: выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке

«хорошо»: самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь

«отлично»: все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно

Пакет экзаменатора

Основные требования: Тематика проекта должна соответствовать содержанию профессионального модуля и быть согласована с руководителем.

Проверяемые результаты обучения (перечислить коды и наименования ПК и ОК)

ПК-4.1; ПК-4.9; ПК -4.3; ОК1 – ОК 9

Критерии оценивания

Оценка защиты проекта является комплексной. При этом учитываются следующие факторы:

- Соответствие выполненной работы поставленным целям и задачам.
- Актуальность выбранной темы.
- Логичность построения выступления.
- Аргументация всех основных положений.
- Свободное владение материалом.
- Самостоятельность выводов.
- Прогнозирование путей решения поставленных проблем в целом и выстраивание перспектив дальнейшей работы над темой.
- Культура выступления (речевая культура, коммуникативная компетентность, владение аудиторией).
- Культура письменного оформления проекта.

Все это суммируется в итоговую оценку:

«отлично»: студент демонстрирует уверенное владение проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, обстоятельно, исчерпывающе отвечает на все дополнительные вопросы, и при оформлении работы в соответствии с требованиями.

«хорошо»: студент демонстрирует высокий уровень владения проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, но при ответах на дополнительные вопросы испытывает затруднения. Та же оценка может быть выставлена и когда комиссия отмечает незначительные проблемы в профессиональной подготовке студента или обнаруживает в проекте небольшие нарушения.

«удовлетворительно»: студент хотя и демонстрирует достаточно (или относительно) хорошее владение проблемой исследования, логично, последовательно и аргументированно отстаивает ее концептуальное содержание, но при ответах допускает ошибочные утверждения, либо в тексте обнаруживаются нарушения при оформлении научного аппарата работы, стилистические и иные погрешности.

«неудовлетворительно»: обнаруживается несамостоятельность выполнения проекта, некомпетентность в исследуемой студентом проблеме, при плохой защите к проекта, небрежном и неаккуратном его оформлении

УП.02.01 Учебная практика

1. Учебная практика:

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:
«**отлично**»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«**хорошо**»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«**удовлетворительно**»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«**неудовлетворительно**»: отчетные документы отсутствуют

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: *Группа:*

Дата:

| № | Ф.И.О | МДК 00.00 | Курсовая работа | УП.00.00 | ПП.00.00 | Оценка за квали- фикационный экзамен | Оценка профес- сионального моду- ля (освоен / не ос- воен) | Подписи |
|---|-------|--------------|--------------------|----------|----------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |

ИТОГО:

5 (отлично) _____ чел.

4 (хорошо) _____ чел.

3 (удовлетворительно) _____ чел.

2 (неудовлетворительно) _____ чел.

Освоен _____ чел.

Не освоен _____ чел.

Не явилось _____ чел.

Не допущено _____ чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. _____ (_____)

2. _____ (_____)

3. _____ (_____)

4. _____ (_____)

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ

ПРИЛОЖЕНИЕ К ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ ВЕДОМОСТИ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: *Группа:* *Дата:*

| № п/п | | ПК. | ПК. | ПК. | Освоен/ не освоен |
|----------|--|-----|-----|-----|-------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

ИТОГО:

Освоен _____ чел.

Не освоен _____ чел.

Не явилось _____ чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. _____ (_____)

2. _____ (_____)

3. _____ (_____)

4. _____ (_____)

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Разработчик:

Полякова Ирина Евгеньевна, доцент,
кафедра туризма и гостиничного дела

Согласовано:

Карасева Г.Ю., исполнительный директор

АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |
| 3 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации |
| 4 | Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) |

**1.Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю ПМ. 03
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

| Освоенные профессиональные компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; | Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Тестирование Кейсы Ситуационные задания Контрольная работа Творческие задания |
| | Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; | |
| | Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>использования номерного фонда материальных ресурсов персонала; нормы обслуживания;</p> | <p>Дифференцированный зачет Экзамен по профессиональному модулю</p> |
| <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов в ведении диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов в ведении контроля за их исполнением, в т. ч. на иностранном языке;</p> | <p>учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Тестирование Кейсы Ситуационные задания Контрольная работа Творческие задания Дифференцированный зачет Экзамен по профессиональному модулю</p> |
| <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и</p> | <p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности</p> | <p>учебной практике Отчет по производственной практике</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| эксплуатации номерного фон- да для поддер- жания требую- мо уровня каче- ства обслужива- ния гостей. | сти персонала службы обслуживанияи- эксплуатацииномерногофонда. | Собеседо- вание Тес- тирование Кейсы Ситуаци- онные за- дания Контроль- ная работа Творче- ские зада- ния Диффе- ренциро- ванный за- чет Экзаменпо профессио- нальному модулю |
| | Умения: контролировать выполнениесотрудникамистандарт овобслуживанияирегламентов службы обслужи- вания и эксплуатацииномерногофон- да;контролироватьсостояниеномерного фонда, ведение документации службы,работу обслужи- вающего персонала по соблюдениютехники безопасности на рабочем месте, оказаниюпервойпомощиидействийвэкстремальн ой ситуации; | |
| | Зна- ния: принципывзаимодействиясдругимислужба ми отеля; сервисные стандарты housekeeping(стандартыобслуживанияирегламен тыслужбыобслуживанияиэксплуатацииномерног офон- да);критерииипоказателикачестваобслуживания; санитарно- гигиеническиемеasuresпообеспечениючисто ты,порядка,комфортапребывания гостей; порядок материально- техническогообеспечениягостиницыиконтроляза | |

| Освоенные об- щие компетен- ции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональн ой деятельности, применительно к различным контекстам | Умения: 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) | Курсовая работа От- чет по учеб- ной практи- ке Отчет производст- венной практике Собеседо- вание Ин- дивидуаль- ные задания Творческие задания Тестирование |
| | Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится | |

| Освоенные общие компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>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</p> | Контрольная работа |
| <p>ОК 02</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Умения: определять задачи для 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</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике</p> <p>Отчет производственной практике</p> <p>Собеседование</p> <p>Индивидуальные задания</p> <p>Творческие задания</p> <p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> |
| <p>ОК 03</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> | <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике</p> <p>Отчет производственной практике</p> <p>Собеседование</p> <p>Индивидуальные задания</p> <p>Творческие задания</p> <p>Тестирование</p> |

| Освоенные общие компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Контрольная работа |
| <p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | <p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа</p> |
| | <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> | |
| <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | <p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа</p> |
| | <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> | |
| <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать</p> | <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет</p> |
| | <p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты</p> | |

| Освоенные общие компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ь осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей;</p> | <p>антикоррупционного поведения</p> | <p>производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа</p> |
| <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> | <p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа</p> |
| <p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня</p> | <p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска</p> | <p>Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие</p> |

| Освоенные общие компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| физической подготовленности. | физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения | задания Тестирование Контрольная работа |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение | Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа |
| | Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности | |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Умения: 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 | Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа |
| | Знания: 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 | |

2.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Собеседование №1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

- 1 Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
- 2 Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания
- 3 Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
- 4 Охарактеризуйте особенности эксплуатации номерного фонда.
- 5 Состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
- 6 Виды и характеристика гостиничных услуг
- 7 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления
- 8 Охарактеризуйте обязанности персонала номерного фонда.
- 9 Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
- 10 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- 11 Нормы расхода чистящих и моющих средств
- 12 Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
- 13 Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
- 14 Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
- 15 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
- 16 Дайте характеристику особенности делового общения руководителя службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса
- 17 Дайте характеристику особенности делового общения персонала службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса

Собеседование №2. Планирование потребности в материальных ценностях.

- 1 Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
- 2 Оценка материалов. Основные положения по учету материалов
- 3 Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
- 4 Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
- 5 Учет ремонта основных средств.
- 6 Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
- 7 Инвентаризация: сущность, значение, виды.
- 8 Порядок проведения инвентаризации.

- 9 Документальное оформление инвентаризации.
- 10 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 11 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- 12 Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Собеседование №3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- 1 Графики выхода на работу персонала номерного фонда
- 2 Правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
- 3 Ключевое хозяйство номерного фонда
- 4 Квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
- 5 Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
- 6 Обязанности персоналу номерного фонда
- 7 Обязанности руководителя службы номерного фонда.
- 8 Особенности категории VIP-гостей.
- 9 Технология обслуживания в номерах гостиницы
- 10 Технология обслуживания туристских групп в гостинице
- 11 Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
- 12 Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
- 13 Служба питания в гостинице: структура, функции
- 14 Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
- 15 Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов.
- 16 Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
- 17 Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
- 18 Особенности оформления документации, необходимую при проведении инвентаризации.

Собеседование №4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

- 1 Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины.
Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
- 2 Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
- 3 Раскройте технологию генеральной уборки
- 4 Виды завтраков, характеристика основных типов
- 5 Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
- 6 Типы питания и обслуживания в гостиницах
- 7 Виды и характеристика гостиничных услуг
- 8 Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
- 9 Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
- 10 Технология обслуживания в номерах гостиницы
- 11 Технология обслуживания туристских групп в гостинице
- 12 Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

- 13 Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококласные отели?
- 14 Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
- 15 Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
- 16 Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
- 17 Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
- 18 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- 19 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
- 20 Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Собеседование №5. Организация работы прачечной и химчистки

- 1 Какое оборудование прачечной-химчистки
- 2 Какие требования предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
- 3 Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
- 4 Особенности организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
- 5 Какой порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
- 6 Какие должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
- 7 Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
- 8 Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
- 9 Какая технология выполнения заказов прачечной-химчистки
- 10 Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
- 11 Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
- 12 Особенности бельевого хозяйства: порядок хранения и смены белья в гостинице.
- 13 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
- 14 Приемы и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
- 15 Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
- 16 . Предупреждение травм и падений
- 17 Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.

Собеседование №6. Обеспечение безопасности проживающих

1. В чем заключается безопасность в средствах размещения.
2. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы.
3. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
4. Особенности «открытого» дома.
5. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
6. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
7. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
8. Порядок обеспечения секретности.
9. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
10. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
11. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

12. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
13. Предупреждение травм и падений.
14. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
15. Особенности составления концепции безопасности для гостиницы.
16. Составление схемы структуры службы безопасности.
17. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.
18. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.
19. Технология использования уборочного инвентаря.

Собеседование №7. Сохранность имущества проживающих

- 1 Расскажите правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
- 2 Воровство в гостинице и способы защиты.
- 3 Какие системы контроля доступа в помещения.
- 4 Какие средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
- 5 Какие существуют системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
- 6 Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
- 7 Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
- 8 Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
- 9 Составление программы противодействия воровству в гостинице.
- 10 Какие особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.

Ситуационные задания

Задание 1. Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.

Задание 2. Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Задание 3. Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров. Задание 4. Разработайте потребности персонала с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.

Задание 6. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Задание 7. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Задание 8. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.

Задание 9. Оформить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

Задание 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Задание 11. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Задание 12. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Задание 13. Определите и расшифруйте ярлыки текстильных изделий.

Задание 14. Какие необходимы навыки приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 15. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.

Задание 16. Техника безопасности при работе персонала. Предупреждение травм и падений.

Задание 17. Составление концепции безопасности для гостиницы.

Задание 18. Составление схемы структуры службы безопасности.

Задание 19. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.

Задание 20. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.

Задание 21. Технология использования уборочного инвентаря.

Задание 22. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Задание 23. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Ситуационные задачи

Задача 1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задача 2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

Задача 3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

Задача 4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях 'круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м²

Задача 5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Задача 6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового

обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

Задача 7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 х 200 см, двухспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Задача 8. Отдел кадров московского отеля «Marriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения.

Творческие задания

- 1 Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
- 2 Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения уборочных работ в гостинице
- 3 Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
- 4 Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
- 5 Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
- 6 Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени
- 7 Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
- 8 Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
- 9 Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
- 10 Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
- 11 Осуществите технологию уборки забронированных номеров
- 12 Осуществите технологию экспресс - уборки номера гостиницы.
- 13 Осуществите технологию уборки помещений общего пользования
- 14 Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования
- 15 Осуществите технологию уборки санузла общего пользования
- 16 Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню
- 17 Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
- 18 Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице
- 19 Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице
- 20 Осуществите технологию вечерней подготовки номера
- 21 Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в

- номере
- 22 Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере
- 23 Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере
- 24 . Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом
- 25 Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы
- 26 Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом
- 27 . Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице
- 28 Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице
- 29 Сформируйте набор санитарно-гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
- 30 Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»

Контрольные работы

Контрольная работа №1

1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы.

2. АХС ее роль и значение в деятельности гостиницы
3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС
4. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала

Контрольная работа №2

1. Анализ квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя и персоналу АХС
2. Разработка АХС гостиницы, смех работы поэтажного персонала

Контрольная работа №3

1. Графики выхода на работу персонала АХС
2. Офис АХС гостиницы, правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы
3. Прием на работу новых сотрудников АХС
4. Основные технологические документы АХС
5. Ключевое хозяйство АХС

Контрольная работа №4

1. Анализ технологической документации АХС
2. Проектирование офиса АХС гостиницы

Контрольная работа №5

- 1 Уборка номеров: виды, последовательность, этапы
- 2 Информационная папка гостя
- 3 Уборка номеров после выезда гостей. Оставленные и забытые клиентами вещи
- 4 Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде
- 5 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров

6 Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP- гостями

7 Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки номеров

8 Генеральная уборка

9 Порядок уборки общественных помещений гостиницы

10 Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №6

1.Раскройте алгоритм уборки номеров

2.Дайте характеристику видам уборки номеров

| № | Вид уборки | Характеристика |
|---|------------------------------------|----------------|
| 1 | Уборка номеров | |
| 2 | Дополнительная уборка | |
| 3 | Генеральная уборка | |
| 4 | Вечерний сервис | |
| 5 | Уборка номеров после выезда гостей | |
| 6 | промежуточной вид уборки номеров | |
| 7 | Контроль качества уборки номеров | |

Контрольная работа №7

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 |
|---------------------------------|--------------------|
| | |

Контрольная работа №8

1.Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.

2. Изобразите схематически основные звенья АХС.

3. Раскройте сущность служб входящих в состав АХС гостиничных предприятий

4. Дайте характеристику подразделениям АХС

| Название | Сущность | Ответственное лицо |
|----------|----------|--------------------|
| | | |

Контрольная работа №9

1.Хронометраж времени на различные виды уборки номеров

2.Технология формирования тележки горничной

3.Разработка информационных папок гостя

4.Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №10

1.Назовите основные службы АХС гостиницы, от каких факторов зависит количество и состав данных служб.

2.Какие требования и почему предъявляются к персоналу АХС.

3.Изобразите схематически структуру сотрудников служб АХС.

4.Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников АХС гостиницы.

| | |
|----------------------------|----------------------------|
| Сотрудник АХС гостиницы | Функциональные обязанности |
| | |

5. Каковы обязанности и назначение сотрудников АХС.

6. Какими нормативными документами регулируется предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.

Контрольная работа №11

1. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
2. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP- гостями
3. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки

Контрольная работа №12

1. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
2. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
3. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

Контрольная работа №13

1. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
2. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
3. Технология использования уборочного инвентаря

Контрольная работа №14

1. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
2. Предупреждение травм и падений
3. Охрана труда персонала АХС

Контрольная работа №15

1. Основы научной организации труда на предприятии гостеприимства
2. Разделение и кооперация труда на предприятии гостеприимства
3. Организация рабочих мест на предприятии гостеприимства
4. Организация трудового процесса на предприятии гостеприимства
5. Условия труда и отдыха на предприятии гостеприимства

Контрольная работа №16

1. Основные элементы организации труда
2. Принципы и методы организации труда
3. Виды производственной организации труда

Контрольная работа №17

1. Содержание и задачи нормирования труда
2. Изучение затрат рабочего времени
3. Нормы труда
4. Функции и принципы нормирования труда в гостиничном предприятии
5. Классификация рабочего времени и его затрат

Контрольная работа №18

1. Организация заработной платы
2. Тарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
3. Бестарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
4. Совершенствование организации заработной платы на предприятии гостеприимства.

1. Функции, содержание и принципы организации заработной платы
2. Нормы и системы оплаты труда
3. Техническое нормирование организации заработной платы.

Контрольная работа №19

1. Технология и организация обслуживания номерного фонда
2. Организация и предоставление дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Организация и предоставление питания в номерах гостиницы
4. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг
5. Технология и организация бизнес-услуг.

Кейс - задачи

№ 1

- 1 Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.
- 2 Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- 3 Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

№ 2

- 1 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- 3 Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

№ 3

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
3. Оформить документацию, необходимую при проведении инвентаризации

№ 4

- 1 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- 2 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
- 3 Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

№ 5

1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
3. Техника безопасности при работе и химическими веществами и электрооборудованием.
4. Предупреждение травм и падений
5. Охрана труда персонала АХС

№ 6

1. Составление концепции безопасности для гостиницы
2. Составление схемы структуры службы безопасности
3. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
4. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
5. Технология использования уборочного инвентаря

№ 7

1. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

№ 8

1. Тарифная система организации заработной платы ее содержание и назначение
2. Организация премирования на предприятиях гостеприимства г. Владивостока
3. Система надбавок и доплат на предприятиях гостеприимства г. Владивостока

№ 9

1. Формы кооперации труда управленческого персонала
2. Анализ организации труда в гостиничных предприятиях г. Владивостока

№ 11

1. Методы изучения затрат рабочего времени
2. Проведение фотографии рабочего места и времени в гостинице
3. Проведение моментных наблюдений в гостинице

№ 11

1. Технология проведения уборок в номерах гостиницы
2. Технология предоставления дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Технология предоставление питания в номерах гостиницы

Тестовые задания

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

г) Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

а) нельзя;

б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;

б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;

в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;

г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;

б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;

в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Вопросы для собеседования

Where may the hotel manager work?

What is the hotel manager for the hotel guests?

What is the hotel manager for the hotel staff?

What does the hotel manager have to do?

What may other hotel management positions involve?

Where does the receptionist work?

What is the receptionist in charge of?

What must the receptionist ensure?

How must the receptionist help the guests?

What does the receptionist ask the guests to do?

What must the receptionist do with a signed registration card?

How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?

What is the receptionist in charge of in smaller hotels?

Do large hotels offer their guests different kinds of services?

What do the laundry and linen keepers control?

What are the responsibilities of valets?

Where can guests have their things washed and pressed?

Where can guests clean their clothes?

What for are the house porters employed?

Вариант I.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. My sister (not to like) coffee.

2. When you (to go) to bed every day?
3. What he (to read) now?
4. What he (to read) every day?
5. What he (to read) tomorrow?
6. You (to give) me this book tomorrow?
7. Where she (to be) tomorrow?
8. Where she (to go) tomorrow?
9. She (to go) to the country with us tomorrow?
10. They (to stay) at home tomorrow.
11. What you (to do) now? I (to see) that you (not to read).
12. When you (to finish) your homework? It (to be) very late, it (to be) time to go to bed.

2. Complete the sentences:

1. The types of restaurants are
2. The luxurious restaurants are usually famous for
3. the formal luxury restaurants are appropriate for.....
4. The informal national restaurants are famous for
5. The informal national restaurants have two sorts of dinner menu such as.....
6. The coffee shops may offer
7. The snack-bars offer.....
8. The fast-food restaurants offer.....
9. The bars may offer
10. The night clubs can have

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в одном из следующих времен:

Present Simple, Past Simple, Present Continuous, Past Continuous:

1. Nina (to celebrate) her birthday yesterday. Her room looked beautiful, there (to be) many flowers in it. When I (to come) in, somebody (to play) the piano, two or three pairs (to dance).
2. Listen! Somebody (to play) the piano.
3. I (to like) music very much.
4. When I (to look) out of the window, it (to rain) heavily and people (to hurry) along the streets.
5. What you (to do) at seven o'clock yesterday? - I (to have) supper.
6. When I (to come) home yesterday, I (to see) that all my family (to sit) round the table. Father (to read) a letter from my uncle who (to live) in Kiev.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. The buyers want to know our terms of payment.
2. This is for you to decide.
3. The plan of our work will be discussed at the meeting to be held on May 25.
4. To walk in the garden was a pleasure.
5. Jane remembered to have been told a lot about Mr. Smith.
6. I felt him put his hand on my shoulder.

Вариант II.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. How you usually (to spend) evenings?
2. What you (to do) in the country next summer?

3. They (not to drink) tea now. I (to think) they (to watch) TV.
4. What your father (to drink) in the evening?
5. When you (to get) up every day? - I (to get) up at seven o'clock.
6. My brother usually (not to get) up at seven o'clock. As a rule, he (to get) up at six o'clock, but tomorrow he (to get) up at seven o'clock.
7. Why she (to come) home so late tomorrow?
8. We (to go) to the country the day after tomorrow.
9. Our friends always (to go) to the country for the weekend.
10. Look! The kitten (to play) with its tail.
11. Your parents (to watch) TV now?
12. My sister (not to rest) now. She (to help) mother in the kitchen. She (to help) mother in the kitchen every day.

2. Complete the sentences:

1. The housekeeping is a process
2. The duties of the room maid include
3. The housekeeper is
4. The duties of the house porter are to,
5. The duties of valet are to
6. The guests' impressions depend ____ the level of service at the hotel.
7. Don't forget to remove rubbish and dirty linen ____ the third floor.
8. The word menu means and

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Past Simple или Past Continuous:

1. I (to play) computer games yesterday.
2. I (to play) computer games at five o'clock yesterday.
3. He (to play) computer games from two till three yesterday.
4. We (to play) computer games the whole evening yesterday.
5. What Nick (to do) when you came to his place?
6. What you (to do) when I rang you up?
7. I (not to sleep) at nine o'clock yesterday.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. This writer is said to have written a new novel.
2. She seems to be having a good time at the seaside.
3. They watched the boy cross the street.
4. To advertise in magazines is very expensive.
5. He proved to be one of the cleverest students at our Institute.
6. He knew himself to be strong enough to take part in the expedition.

3. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Экзамен

1. Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
2. Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения

уборочных работ в гостинице

3. Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
4. Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
5. Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
6. Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени
7. Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
8. Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
9. Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
10. Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
11. Осуществите технологию уборки забронированных номеров
12. Осуществите технологию экспресс - уборки номера гостиницы
13. Осуществите технологию уборки помещений общего пользования
14. Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования
15. Осуществите технологию уборки санузла общего пользования
16. Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню
17. Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
18. Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице
19. Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице
20. Осуществите технологию вечерней подготовки номера
21. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в номере
22. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере
23. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере
24. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом
25. Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы
26. Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом
27. Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице
28. Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице
29. Сформируйте набор санитарно-гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
30. Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»

4.Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

1. Паспорт

КОМ предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** специальности СПО43.02.14 Гостиничное дело

Форма проведения экзамен.

Задания для экзамена:

Инструкция:

- 1)Внимательно прочитайте задание.
- 2) Выполните задание

Вариант №1:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку завтрака для троих гостей.

Вам необходимо:

1. Укажите способы заказа завтрака в номер;
2. Как заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;
3. Охарактеризуйте основные виды завтраков;
4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

Вариант №2:

При уборке номера после выезда проживающего горничная обнаружила в номере забытые личные вещи, а именно куртку и брелок с ключами.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;
- 2.Составить акт на забытую вещь;
- 3.Зарегистрировать в журнале не востребовавшихся вещей;
- 4.Заполнить акт на возврат забытой вещи

Вариант №3:

Гость, при поселение в гостиницу, сдал в камеру хранения чемодан и крупногабаритную вещь.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;
2. Как будет взиматься плата за хранение?;
3. Какие формальности соблюдаются в случае потери багажного жетона?;
4. Как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

Вариант №4:

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

Вариант №5:

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

Вариант №6:

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

Вариант №7:

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

Вариант №8:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку раннего завтрака, на одного человека

Вам необходимо:

1. Укажите способы заказа завтрака в номер;
2. Как заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;
3. Охарактеризуйте основные виды завтраков;
4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

Вариант №9:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;
2. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;
3. Проверьте комплектование сервировочной тележки;
4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

Вариант №10:

Гость просит горничную постирать ему рубашку.

Вам необходимо:

1. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?
2. Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;
3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?
4. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки?

Вариант №11:

Гость оставляет заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении.

Вам необходимо:

1. Ваши действия, как администратора гостиницы?
2. Составить бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;
3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?
4. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки?

Вариант №12:

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в данной ситуации?
2. Какими предметами может комплектоваться уборочная тележка для горничных?
3. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
4. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

Вариант №13:

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в сложившейся ситуации?
2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP – гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса;
3. Какие детали и тонкости необходимо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?
4. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

Вариант №14:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;
2. Проведите инструктаж с официантами по правилам безопасной работы оборудования для доставки блюд;
3. Составьте счет на обслуживание в номере;

4. Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

Вариант №15:

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя
Вам необходимо:

1. Составьте последовательность проведения проверки;
2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в гостинице?
3. Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;
4. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

Вариант №16:

При уборке номера после выезда проживающего индивидуальный сейф, где хранилась крупная сумма денег, оказался закрытым.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;
2. Составить акт на забытую вещь;
3. Зарегистрировать в журнале не востребовавшихся вещей;
4. Заполнить акт на возврат забытой вещи

Вариант №17:

В одном из номеров гостиницы, через несколько дней после поселения гостя, перестал работать кондиционер.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора, если гость предъявил претензию на иностранном языке
2. Составьте заявку на ремонт в инженерно-техническую службу, указав срочность выполнения;
3. На каких условиях должен производиться ремонт или замена оборудования в номерах, где проживают гости?
4. Действия администратора в случае, когда техническую проблему нельзя решить силами инженерно-технической службы?

Вариант №18:

Гость, при поселении в гостиницу, желает сдать на хранение бутылку с легковоспламеняющейся жидкостью.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;
2. Как будет взиматься плата за хранение?;
3. Какие формальности соблюдаются при приеме багажа на хранение?;
4. Как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

Вариант №19:

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

Вариант №20:

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

Вариант №21:

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

Вариант №22:

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;
2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?
3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?
4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

Вариант №23:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;
2. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;
3. Проверьте комплектование сервировочной тележки;
4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

Вариант №24:

Гость звонит на ресепшн, желает сделать заказ на услуги прачечной.

Вам необходимо:

1. Расскажите правила оформления заказа прачечной, виды сервиса?
2. Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;
3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?
4. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки?

Вариант №25:

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в данной ситуации?
2. Какими предметами может комплектоваться уборочная тележка для горничных?
3. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
4. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

Вариант №26:

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в сложившейся ситуации?
2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP – гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса;
3. Какие детали и тонкости необходимо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?
4. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

Вариант №27:

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;
2. Проведите инструктаж с официантами по правилам безопасной работы оборудования для доставки блюд;
3. Составьте счет на обслуживание в номере;
4. Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

Вариант №28:

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя

Вам необходимо:

1. Составьте последовательность проведения проверки;
2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в гостинице?
3. Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;
4. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

Пакет экзаменатора

Количество вариантов задания для экзаменуемого - 1, в каждом варианте 4 задания

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен, бланки отчетной документации.

Критерии оценивания:

«неудовлетворительно»: не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные умения, входящие в компетенцию или не проявляет ни одно из умений, входящих в компетенцию

«удовлетворительно»: выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке

«хорошо»: самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь

«отлично»: все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно

Практика:

2. Учебная практика:

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

3. Производственная практика (по профилю специальности):

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- характеристику на обучающегося с места прохождения практики;
- дневник практики;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:
«отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Разработчик:

Полякова И.Е., к.ф.н., доцент
кафедра туризма и гостиничного дела

Согласовано:

Карасева Г.Ю., исполнительный директор
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |
| 3 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации |
| 4 | Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) |

1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

| Освоенные <u>профессиональные</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3. | Знать: <ul style="list-style-type: none">- 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 гости- | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю |

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>ничного продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>виды отчетности по продажам.</p> | |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p> | |

| Освоенные <u>общие</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гос- | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю |

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>тиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>виды отчетности по продажам.</p> | |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> | |
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; | |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

2.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль)по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Тема 1.

Фамилия, имя студента _____

1. Какое из определений маркетинга правильное?

- ☐ государственное управление производством и торговлей;
- ☐ финансовый и экономический потенциал фирмы;
- ☐ деятельность, направленная на удовлетворение потребности.

2. Подтвердите или опровергните:

В функции маркетинга входит:

- ☐ борьба с инфляцией ДА, НЕТ;
- ☐ реклама ДА, НЕТ;
- ☐ ведение ценовой политики ДА, НЕТ.

3. Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

1. Стратегическое и оперативное планирование;
 2. Информационно-аналитическое исследование;
 3. Оценка эффективности маркетинговых мероприятий;
 4. Создание, вывод и продвижение на рынок нового товара;
- 2,1,4,3.

4. Вставьте пропущенное выражение:

А) **Административно-управленческое подразделение фирмы, выполняющее полный или ограниченный набор маркетинговых функций называется** _____ (маркетинговой или коммерческой службой).

Б) Численность и состав маркетинговой службы, набор ее функций и степень автономности многом зависят от _____ (типа и размера гостиницы).

5. Установите соответствие

| | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------|
| 1. | Комплексный анализ микро- и макросред, который включает в себя анализ рынков, потребителей, спроса, конкурентов и конкуренции, а также товаров | А. | Производственная функция |
| 2. | Поиск возможных путей развития деятельности предприятия, особенно в долгосрочном периоде | Б. | Сбытовая функция |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------|
| 3. | Производство новых товаров, отвечающих все возрастающим требованиям потребителей | В. | Управленческая функция |
| 4. | Обратные связи и ситуационный анализ | Г. | Контрольная функция |
| 5. | Включает в себя все то, что происходит с товаром после его производства, но до момента начала потребления | Д. | Аналитическая функция |

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.
1 – Д, 2 – В, 3 – А, 4 – Г, 5 – Б.

Тема 2.

Фамилия, имя студента _____

1. Выберите правильный ответ:

Одной из стратегий маркетинга является:

- ☐ создание программ лояльности;
- ☐ проникновение на рынок;
- ☐ повышение качества услуг.

2. Подтвердите или опровергните:

- ☐ Управление маркетингом это анализ, планирование, претворение в жизнь и контроль проведения мероприятий по продвижению. ДА, НЕТ
- ☐ Стратегия дифференцированного маркетинга применяется при однотипности производимого гостиничным предприятием продукта и в случае новизны проекта. ДА, НЕТ

3. Установите соответствие

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------|
| 1. | Потребитель нуждается не просто в товаре, а в решении жизненной проблемы, которое дает товар. | А. | производственная концепция |
| 2. | Покупатель стремится купить как можно дешевле. | Б. | товарная концепция |
| 3. | Потребитель заинтересован в индивидуальном подходе к удовлетворению своих потребностей. | В. | сбытовая концепция |
| 4. | Потребители предпочитают товары тех производителей, которые демонстрируют истинную заботу об их удовлетворенности и долговременном благополучии общества. | Г. | концепция классического маркетинга |
| 5. | Покупатель готов платить дороже за качественный товар. | Д. | концепция социально-этичного маркетинга |
| 6. | Желание купить у покупателя нужно активно стимулировать. | Е. | концепция маркетинга взаимодействия (отношений) |

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____, 6 _____.
1 – Г, 2 – А, 3 – Е, 4 – Д, 5 – Б, 6 – В.

4. Вставьте пропущенное слово:

А) Формирование целей, достижение их и решение задач предприятия-производителя по каждому отдельному товару, по каждому отдельному рынку на определенный период является _____ (стратегией) маркетинга.

Б) Формирование и решение задач предприятия на каждом рынке и по каждому товару в конкретный период времени (краткосрочный) на основе стратегии маркетинга и оценки текущей рыночной ситуации при постоянной корректировке задач называется _____ (тактикой) маркетинга.

5. Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

1. концепция маркетинга отношений;
 2. производственная концепция;
 3. сбытовая концепция;
 4. концепция классического маркетинга.
- 2, 3, 4, 1.

Тема 3.

Фамилия, имя студента _____

1. Выберите правильный ответ:

Основных этапов маркетингового исследования:

- ☐ 3;
- ☐ 5;
- ☐ 6.

2. Подтвердите или опровергните:

- ☐ Маркетинговые исследования – это систематический сбор, регистрация и анализ данных о проблемах, связанных с маркетингом продуктов и услуг.

ДА, НЕТ

- ☐ SWOT-анализ это анализ сегментов рынка. ДА, НЕТ

- ☐ Опрос входит в 3 основных метода исследования. ДА, НЕТ

3. Установите соответствие определения группе потребителей:

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------|
| 1. | Люди, склонные к риску и эксперименту, имеют высокий уровень доходов и социальный статус. | А. | обыкновенные покупатели |
| 2. | Относительно склонны к риску, имеют высокий уровень доходов и социальный статус. | Б. | консерваторы |
| 3. | Их действия противоречивы, они не одобряют новшеств и стараются не рисковать. | В. | новаторы |
| 4. | Основательны и стараются не рисковать. | Г. | суперноваторы |

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

1 – Г, 2 – В, 3 – Б, 4 – А.

4. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

А) _____ (Маркетинговая информационная система) включает в себя субъектов (сотрудников), оборудование и процедуры

сбора, сортировки, анализа и оценки современной и достоверной информации, используемой при принятии маркетинговых решений.

Б) Совокупность данных, получаемых в ходе исследования процесса обмена между всеми субъектами рыночной системы, используемых в сфере маркетинга называется маркетинговой _____ (информацией).

5. Вычеркните лишнее:

К орудиям маркетингового исследования относятся:

- Гальванометр;
- Аудиметр;
- Стетоскоп;
- Тахистоскоп.

Тема 4.

Фамилия, имя студента _____

1. Выберите правильный ответ:

Позиционирование это:

- продвижение товара;
- создание имиджа товара;
- определение конкурентов;
- создание программ лояльности.

2. Подтвердите или опровергните:

- Цель сегментации — максимальное удовлетворение требований потребителей к гостиничному продукту, а также оптимизация затрат отеля на его разработку, выпуск и реализацию. ДА, НЕТ
- Рынок товаров характеризуется однородностью. ДА, НЕТ
- Рыночная ниша это участок рынка для крупных и средних предприятий. ДА, НЕТ

3. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

| | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 1. | Процесс разделения всех покупателей рынка на однородные группы по половозрастным критериям. | А. | Культурно-географические критерии |
| 2. | Деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку. | Б. | Социально-экономические критерии |
| 3. | Выделение сегментов потребителей на основе общности побудительных мотивов и целей поездок, социальной и статусной принадлежности, уровня доходов и расходов на средства. | В. | Психоповеденческие критерии |
| 4. | Деление рынка по комплексу характеристик потребителей, отражающий модель жизни и поведения человека, определяемую увлечениями, поступками, интересами, типом отношений с другими людьми и т.д. | Г. | Демографические критерии |

1____, 2____, 3____, 4____.

1 – Г, 2 – А, 3 – Б, 4 – В.

4. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

А) Процесс разделения совокупности потребителей на однородные группы по заранее определенным критериям называется

_____ (сегментированием/сегментацией) рынка.

Б) Сегментация рынка осуществляется в три основных этапа: непосредственно сегментация, т.е. деление рынка на части, выбор целевого рынка (сегмента) и организация _____ (позиционирования) на нем продукта.

5. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

1. поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
 2. определение направлений действия;
 3. возникновение потребности;
 4. удовлетворение потребности;
 5. осуществление действий;
 6. послепокупочное поведение.
- 3,1,2,5,4,6.

Тема 5.

Фамилия, имя студента _____

1. Вычеркните лишнее:

К задачам разработки товарной стратегии относятся:

- удовлетворение запросов потребителей
- разумное соотношение цены и качества товара;
- оптимальное использование технологических знаний и опыта фирмы;
- оптимизация финансовых результатов фирмы;
- завоевание новых покупателей путем расширения сферы применения существующих товаров и диверсификации сфер деятельности.

2. Подтвердите или опровергните:

- Жизненный цикл товара (ЖЦТ) - время с момента первоначального появления товара на рынке до прекращения его реализаций на данном рынке. ДА, НЕТ
- Сервис товара это качественное обслуживание потребителя. ДА, НЕТ
- Товар – все, что может удовлетворить нужду или потребность и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления. ДА, НЕТ

3. Установите соответствие товарных стратегий их определению:

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| 1. | Нововведения в организационно-экономической, научно-исследовательской, маркетинговой и других сферах деятельности, а также внедрение новых товаров. | А. | Элиминация |
| 2. | Повышение концентрации полезности потребительского эффекта от использования существующего товара конкретного назначения. | Б. | Инновация |
| 3. | Процесс выделения таких товаров, которые выглядят сомнительно с точки зрения дальнейшей привлекательно- | В. | Вариация |

сти на рынке и подлежат переаттестации.

1____, 2____, 3____.

1 – Б, 2 – В, 3 – А.

4. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

А) Концепция классического маркетинга, следуя которой компания должна непрерывно совершенствовать свои продукты, формы и методы их продвижения и сбыта называется _____ (инновационным) маркетингом.

Б) Разработка направлений оптимизации товарной номенклатуры и определение ассортимента товаров, наиболее предпочтительного для успешной работы на рынке и обеспечивающего эффективность деятельности предприятия в целом называется _____ (товарной стратегией).

5. Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла товара:

1. стадия зрелости и насыщения;

2. стадия внедрения на рынок;

3. стадия спада;

4. стадия роста.

2,4,1,3.

Тема 6.

Фамилия, имя студента _____

1. Выберите правильный ответ:

Престижная цена это:

- специальная цена для VIP-потребителей;
- цена на изделия очень высокого качества, обладающими какими-то особыми свойствами.
- цена, устанавливаемая для продажи в престижных магазинах.

2. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

| | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1. | Установление цены чуть ниже какой-нибудь круглой суммы и создает у потребителя чисто психологическое впечатление более низкой цены, недопустимости обмана. | А. | Цена за внедрение продукта на рынок |
| 2. | Установление более низкой цены, чем имеющиеся на рынке на аналогичные товары. | Б. | Снятие сливок на рынке |
| 3. | Установление цены в соответствии с ценой, которую предлагает основной конкурент | В. | Психологическая цена |
| 4. | Установление с самого начала продвижения товара высокой цены в расчете на потребителей, готовых купить продукт по такой цене. | Г. | Цена лидера на рынке |

1____, 2____, 3____, 4____.

1 – В, 2 – А, 3 – Г, 4 – Б.

3. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

А) К _____ (ценообразующим) факторам относятся: спрос и предложение, ценовая конкуренция, себестоимость услуг.

Б) Если цена **быстро реагирует на изменение соотношения спроса и предложения на рынке (как в сторону снижения, так и в сторону повышения), то она называется _____ (эластичная, падающая) цена.**

4. *Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:*

1. принятие решения об установлении окончательной цены на услуги;
 2. выбор метода расчета цены;
 3. принятие целей ценообразования;
 4. определение средств ценовой политики;
 5. исследование факторов ценообразования;
- 3,5,2,4,1.

5. *Подтвердите или опровергните:*

- К скидкам можно отнести предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера. ДА, НЕТ.
- «Снятие сливок» - это установление более низкой цены, чем у конкурентов. ДА, НЕТ.
- Ценовая политика предприятий может быть направлена на выживание предприятия в кризисных условиях. ДА, НЕТ.

Тема 7.

Фамилия, имя студента _____

1. *Выберите правильный ответ:*

Каналы товародвижения это:

- организации и лица, принимающие на себя или помогающие передать другому лицу право собственности на товар;
- транспортные средства, на которых товар доставляется в конечный пункт;
- маршруты продвижения товара от производителя до потребителя;

2. *Подтвердите или опровергните:*

- **Длина канала товародвижения** определяется числом независимых посредников. ДА, НЕТ
- **Ширина канала товародвижения** характеризуется числом независимых участников на каждом уровне. ДА, НЕТ
- Элементы системы товародвижения это его участники и посредники . ДА, НЕТ

3. *Установите соответствие названий функций участников каналов товародвижения задачам, которые они решают:*

| | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 1. | Формирование коммуникативной политики в целях привлечения потребителей. | А. | Функция адаптации |
| 2. | Формирование и приспособление предложения к потребностям покупателя. | Б. | Функция физического распределения |
| 3. | Передача квот на гостиничные номера посредникам. | В. | Функция финансирования |
| 4. | Изыскание и распределение средств, необходимых для покрытия издержек по функционированию канала. | Г. | Функция продвижения |

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

1 – Г, 2 – А, 3 – Б, 4 – В.

4. Укажите верную последовательность процесса организации товародвижения:
1. определение системы перемещения грузов;
 2. выбор места хранения запасов и способа складирования
 3. введение системы управления запасами;
 4. выбор способов транспортировки продукции;
 5. установление процедуры обработки заказов.

2,1,3,5,4.

5. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

- Клиенты, покупающие номер без предварительного бронирования, без скидок называются _____ («go-show»).
- Процесс доведения товаров от предприятий-изготовителей через предприятия оптовой и розничной торговли до потребителей называется _____ (товародвижением).
- Главной целью сбытовой стратегии гостиницы является _____ (максимизация) продаж несохраняемых гостиничных продуктов в реальном режиме времени.

Тема 8.

Фамилия, имя студента _____

1. Выберите правильный ответ:

СТИС это:

- система товародвижения и сбыта;
- стимулирование сбыта;
- стимулирование торговли и сервиса;

2. Подтвердите или опровергните:

- Совместная реклама является одним из инструментов стимулирования посредников. ДА, НЕТ
- СТИС имеет тройную направленность. ДА, НЕТ
- Стимулирование сбыта является средством постоянного воздействия на рынок. ДА, НЕТ

3. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

- А) Сертификаты, которые дают владельцу право на скидку при приобретении туристских услуг называются _____ (купонами).
- Б) Предложение коммерческой выгоды тем, кто приобретает гостиничную услугу на оговоренных условиях, называется стратегией «_____» («тяни»).
- В) Побуждение продавцов продавать гостиничные услуги с максимальной энергией и предприимчивостью называется стратегией «_____» («толкай»).
- Г) Скидки, предоставляемые постоянным клиентам называются _____ (бонусные) скидки.

4. Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

- предварительное тестирование;
- выбор условий, интенсивности, бюджета программы;
- составление программы;
- оценка результатов.

2,3,1,4.

5. *Вычеркните лишнее:*

Оценка эффективности СТИС базируется на таких принципах:

- должна основываться на фактах;
- должна учитывать мнение всех участников акции;
- должна распространяться только на вашу собственную продукцию;
- экономия от принятых мер должна в значительной мере перекрывать расходы на оценку эффективности;
- следует использовать общепринятые формат и методологию оценки, чтобы результаты можно было сравнить с другими данными;
- следует довести до сведения всех заинтересованных лиц и использовать на практике.

Тема 9.

Фамилия, имя студента _____

1. *Выберите правильный ответ:*

Пиар это:

- инструмент воздействия на потребителя через рекламу;
- инструмент создания положительного мнения о фирме;
- инструмент устранения неуютного конкурента путем его очернения и уничтожения его репутации.

2. *Подтвердите или опровергните:*

- Под личной продажей понимают непосредственный контакт представителя фирмы с одним или несколькими потенциальными покупателями с целью представления туристского продукта и совершения продажи. ДА, НЕТ
- Реклама должна быть беспристрастной, при ее использовании не должны замалчиваться недостатки товара. ДА, НЕТ
- Совместная и корпоративная реклама это одно и то же. ДА, НЕТ

3. *Установите соответствие:*

| | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|
| 1. | Встреча журналистов с представителями организаций или со знаменитыми персонами | А. | Релиз-резюме |
| 2. | Визит группы журналистов по приглашению | Б. | Пресс-конференция |
| 3. | Встреча с журналистами по заранее определенной программе; | В. | Объявление |
| 4. | Краткое изложение основных моментов отчета, выступления или презентации | Г. | Пресс-визит |
| 5. | Короткое сообщение, состоящее из нескольких предло- | Д. | Пресс-прием |

| | | | |
|--|-------|--|--|
| | жений | | |
|--|-------|--|--|

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.
1 – Б, 2 – Г, 3 – Д, 4 – А, 5 – В.

4. Вставьте пропущенное слово:

А) В зависимости от объекта рекламирования можно выделить три основных вида рекламы — товарную, _____ (престижную) и нетоварную.

Б) Реклама, представляющая собой агрессивный нажим на покупателя с целью заставить его купить рекламируемый товар, называется _____ (жесткой) рекламой.

5. Вычеркните лишнее:

Основные инструменты PR это:

- организация пресс-конференций и брифингов по новостным событиям
- подготовка новостных сообщений и информационных пакетов для прессы
- рассылка пресс-релизов в СМИ
- организация интервью с руководством, сотрудниками или клиентами фирмы
- рассылка поздравительных и новостных писем постоянным клиентам.

Тема 10.

Фамилия, имя студента _____

1. Вычеркните лишнее:

Планирование в маркетинге призвано решать ряд задач:

- определять цели, основания и критерии оценки самого процесса планирования;
- задавать структуру и резервы планов, их взаимную связь;
- определять сегмент потребителей рынка гостиничных услуг;
- устанавливать исходные данные для планирования;
- определять общую организацию процесса и рамки планирования.

2. Выберите правильный ответ:

Видов маркетингового контроля:

- 3;
- 4;
- 7;

3. Подтвердите или опровергните:

- Маркетинговые планы предприятий носят свободную форму изложения, но имеют ряд общих для всех предприятий компонентов. ДА, НЕТ
- Стратегическое несоответствие деятельности отеля требованиям внешней среды можно ликвидировать средствами оперативного управления, изменив организацию производственного процесса. ДА, НЕТ
- Координация деятельности большого числа лиц, взаимосвязанных во времени и в пространстве является одной из целей маркетингового планирования. ДА, НЕТ

4. Установите соответствие разделов маркетингового плана их названиям:

| | | | |
|----|--------------------------------|----|------------|
| 1. | Оценка эффективности стратегий | А. | 1-й раздел |
|----|--------------------------------|----|------------|

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| 2. | Предсказания характера и путей развития макросистемы | Б. | 2-й раздел |
| 3. | Реализация и контроль проведения в жизнь стратегии развития предприятия | В. | 3-й раздел |
| 4. | Стратегия маркетинговой службы | Г. | 4-й раздел |
| 5. | Направления и мероприятия по созданию конкурентных преимуществ | Д. | 5-й раздел |

1____, 2____, 3____, 4____, 5____.
1 – Б, 2 – Г, 3 – Д, 4 – А, 5 – В.

5. Вставьте пропущенное слово:

- А) Документ, в котором сформулированы основные цели маркетинга товара и услуг компании и пути их достижения – это маркетинговый _____ (план).
Б) Анализ результатов выполнения маркетингового плана и утверждение необходимых мер для его корректировки называется маркетинговый _____ (контроль).

3.Комплект оценочныхматериалов для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Итоговый тест

1.Как называется реклама, которая информирует потенциальных клиентов о достоинствах товаров и услуг данной гостиницы?

- А) Товарная
- Б) имиджевая;
- В) Прямая;
- Г) Косвенная

2. Отзыв на сайте «В апреле 2015 была в Санкт-Петербурге. Остановилась в гостинице "Москва" Гостиница имеет удобное расположение. Метро в двух шагах. Цена за проживание адекватная...», о Каком элементе модели рекламной коммуникации идет речь:

- А) декодирование
- Б) канал коммуникации
- В) кодирование
- Г) обратная связь.

3. Компания Аэрофлот и гостиница ParkInnbyRadisson Пулковская провели совместную рекламную акцию, как называется такая реклама?

- А) Совместная горизонтальная
- Б) Совместная вертикальная
- В) Узкофирменная;
- Г) Совместная дифференцированная

4. В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, как называется такая реклама?

- А) товарная
- Б) имиджевая;
- В) Прямая;
- Г) Нетоварная

5.В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, какой признак положен в основу классификации?

- А) Характер рекламы
- Б) Направленность
- В) Объект рекламирования
- Г) Способ воздействия на целевую аудиторию

6. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ЕхроНоReCa (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), какой признак положен в основу классификации?

- А) Характер рекламы
- Б) Особенности рекламного обращения
- В) Объект рекламирования
- Г) Способ воздействия на целевую аудиторию

7. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ЕхроНоReCa (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), как называется такая реклама?

- А) Информативная
- Б) Убеждающая
- В) Напоминающая
- Г) Разубеждающая

8. Ежегодная свадебная выставка для профессионалов свадебной индустрии проводится в гостинице «Коринтия отель Санкт-Петербург», как называется такая реклама?

- А) Событийный маркетинг
- Б) Прямой маркетинг
- В) Product Placement
- Г) Стимулирование сбыта

9. Гость, держатель карты программы лояльности AZIMUT Hotels, накапливает баллы на счете и получает дополнительные привилегии и возможности, разработанные специально для постоянных Гостей, как называется такая реклама?

- А) Событийный маркетинг
- Б) Прямой маркетинг
- В) Product Placement
- Г) Стимулирование сбыта

10. Часть рекламы проходит через средства массовой коммуникации, часть размещается в специализированных изданиях, или направляется непосредственно в организации, оказывающие сопутствующие услуги, это реклама

- А) По типу целевой аудитории
- Б) По средствам распространения
- В) По охватываемой аудитории
- Г) По способу воздействия на целевую аудиторию

11. Гостиница размещает рекламу в прессе, в интернете, на баннерах, на своих автобусах. Это реклама:

- А) По типу целевой аудитории
- Б) По средствам распространения
- В) По охватываемой аудитории
- Г) По способу воздействия на целевую аудиторию

12. Какое из конкретных мероприятий стимулирования сбыта сложнее всего осуществить для продвижения гостиничной услуги?

- А) Стимулирование персонала
- Б) Промоакция
- В) Визуальная коммуникация

Г) Программа повышения квалификации

13. Проранжировать в порядке частоты использования следующие способы продвижения гостиничной услуги:

- А) Телевизионный маркетинг
- Б) Телефонный маркетинг
- В) SMS-рассылки
- Г) Интерактивный маркетинг ГВБА

14. Персонализированное воздействие на конкретную аудиторию в соответствии с базой данных или же получение обратной связи с конкретным потребителем -это:

- А) Прямой маркетинг
- Б) Событийный маркетинг
- В) Целевой маркетинг
- Г) Игровой маркетинг

15. Действия, направленные на продвижение товаров и услуг с помощью ярких и запоминающихся мероприятий -это:

- А) Прямой маркетинг
- Б) Событийный маркетинг
- В) Целевой маркетинг
- Г) Игровой маркетинг

16. Какой из видов рекламы, как правило, наиболее агрессивный:

- А) Изучающая реклама
- Б) Убеждающая реклама
- В) напоминающая реклама
- Г) Информативная реклама

17. Какое из перечисленных свойств гостиничного продукта НЕ характерно для гостиничного продукта покупаемого жителями СПб в гостиницах СПб?

- А) Непостоянство качества
- Б) Необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами
- В) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
- Г) Гостиничная услуга – сопутствующий продукт в рамках туристического пакета
- Д) Сравнительное постоянство качества

18. Какой способ продвижения гостиничной услуги предполагает размещение информации о ценах на гостиницы и сравнение этих цен?

- А) ОСАГО
- Б) САГО
- В) ТРИВАГО
- Г) ЦИАН

19. Какие потребности удовлетворяются с помощью услуг гостиницы:

- А) Первичные
- Б) Вторичные
- В) Третичные
- Г) Привычные

20. В настоящее время многие гостиницы размещают на своих сайтах данные о гостинице одновременно на нескольких языках: о каком элементе модели рекламной коммуникации идет речь:

- А) Декодирование
- Б) Канал коммуникации

- В) Кодирование
- Г) Обратная связь.

Вопросы для собеседования

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
3. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
4. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
5. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.
6. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.
7. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
8. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
9. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
10. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.
11. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.
12. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.
13. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.
14. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
15. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
16. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
17. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.
18. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
19. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
20. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования
21. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
22. Документация службы бронирования и продаж. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
23. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
24. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
25. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.

26. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
27. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
28. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.
29. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.
30. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Вопросы для собеседования

- Where may the hotel manager work?
- What is the hotel manager for the hotel guests?
- What is the hotel manager for the hotel staff?
- What does the hotel manager have to do?
- What may other hotel management positions involve?
- Where does the receptionist work?
- What is the receptionist in charge of?
- What must the receptionist ensure?
- How must the receptionist help the guests?
- What does the receptionist ask the guests to do?
- What must the receptionist do with a signed registration card?
- How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
- What is the receptionist in charge of in smaller hotels?
- Do large hotels offer their guests different kinds of services?
- What do the laundry and linen keepers control?
- What are the responsibilities of valets?
- Where can guests have their things washed and pressed?
- Where can guests clean their clothes?
- What for are the house porters employed?

Вариант I.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:
1. My sister (not to like) coffee.
 2. When you (to go) to bed every day?
 3. What he (to read) now?
 4. What he (to read) every day?
 5. What he (to read) tomorrow?
 6. You (to give) me this book tomorrow?
 7. Where she (to be) tomorrow?
 8. Where she (to go) tomorrow?
 9. She (to go) to the country with us tomorrow?
 10. They (to stay) at home tomorrow.
 11. What you (to do) now? I (to see) that you (not to read).
 12. When you (to finish) your homework? It (to be) very late, it (to be) time to go to

bed.

2. Complete the sentences:

1. The types of restaurants are
2. The luxurious restaurants are usually famous for
3. the formal luxury restaurants are appropriate for.....
4. The informal national restaurants are famous for
5. The informal national restaurants have two sorts of dinner menu such as.....
6. The coffee shops may offer
7. The snack-bars offer.....
8. The fast-food restaurants offer.....
9. The bars may offer
10. The night clubs can have

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в одном из следующих времен:

Present Simple, Past Simple, Present Continuous, Past Continuous:

1. Nina (to celebrate) her birthday yesterday. Her room looked beautiful, there (to be) many flowers in it. When I (to come) in, somebody (to play) the piano, two or three pairs (to dance).
2. Listen! Somebody (to play) the piano.
3. I (to like) music very much.
4. When I (to look) out of the window, it (to rain) heavily and people (to hurry) along the streets.
5. What you (to do) at seven o'clock yesterday? - I (to have) supper.
6. When I (to come) home yesterday, I (to see) that all my family (to sit) round the table. Father (to read) a letter from my uncle who (to live) in Kiev.
4. Переведите с английского языка на русский:
1. The buyers want to know our terms of payment.
2. This is for you to decide.
3. The plan of our work will be discussed at the meeting to be held on May 25.
4. To walk in the garden was a pleasure.
5. Jane remembered to have been told a lot about Mr. Smith.
6. I felt him put his hand on my shoulder.

Вариант II.

1. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Continuous, Present Simple или Future Simple:

1. How you usually (to spend) evenings?
2. What you (to do) in the country next summer?
3. They (not to drink) tea now. I (to think) they (to watch) TV.
4. What your father (to drink) in the evening?
5. When you (to get) up every day? - I (to get) up at seven o'clock.
6. My brother usually (not to get) up at seven o'clock. As a rule, he (to get) up at six o'clock, but tomorrow he (to get) up at seven o'clock.
7. Why she (to come) home so late tomorrow?
8. We (to go) to the country the day after tomorrow.
9. Our friends always (to go) to the country for the weekend.
10. Look! The kitten (to play) with its tail.
11. Your parents (to watch) TV now?
12. My sister (not to rest) now. She (to help) mother in the kitchen. She (to help) mother in

the kitchen every day.

2. Complete the sentences:

1. The housekeeping is a process
2. The duties of the room maid include
3. The housekeeper is
4. The duties of the house porter are to,
5. The duties of valet are to
6. The guests' impressions depend ____ the level of service at the hotel.
7. Don't forget to remove rubbish and dirty linen ____ the third floor.
8. The word menu means and

3. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Past Simple или Past Continuous:

1. I (to play) computer games yesterday.
2. I (to play) computer games at five o'clock yesterday.
3. He (to play) computer games from two till three yesterday.
4. We (to play) computer games the whole evening yesterday.
5. What Nick (to do) when you came to his place?
6. What you (to do) when I rang you up?
7. I (not to sleep) at nine o'clock yesterday.

4. Переведите с английского языка на русский:

1. This writer is said to have written a new novel.
2. She seems to be having a good time at the seaside.
3. They watched the boy cross the street.
4. To advertise in magazines is very expensive.
5. He proved to be one of the cleverest students at our Institute.
6. He knew himself to be strong enough to take part in the expedition.

4.Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг договор на размещение в гостинице может быть заключен:

- a) Только на определенный срок
- b) На определенный и неопределенный срок
- c) Только на неопределенный срок

2. При каком нарушении Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг пострадавшей стороне даётся право прекратить действие договора на размещение немедленно и без предварительного уведомления:

- a) Если договор частично не исполнен
- b) Если платежи по договору осуществляются не в национальной валюте
- c) Если имеет место быть серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств

3. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг зарезервированный за гостем номер должен быть готов:

- a) К полудню
- b) К 14:00
- c) К 18:00

4. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг разрешено ли гостю привезти с собой в гостиницу домашнее животное:

- a) Да, если это разрешено правилами внутреннего распорядка гостиницы
 - b) Нет, это запрещено согласно требованиям СЭС
 - c) Да, достаточно иметь только справку от ветеринара
5. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг при установленной вине гость несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность:
- a) За любой ущерб
 - b) Только за ущерб жизни и здоровью лицам
 - c) Только за ущерб зданию, отделке, оборудованию

1. Дайте определение понятия «гостиничная услуга» и выявите ее особенности.

2. Определите принципы маркетинга гостиничного продукта.

3. Ситуационная задача. На рабочем совещании с сотрудниками менеджер гостиницы сделал следующее заявление: «Единственное условие успеха в бизнесе – клиент. Забудьте академические принципы управления. Все, что вам нужно, – это определить, правильно ли вы построили отношения с постоянными клиентами, постараться увеличить их число». Насколько спорно это, высказывание? Как оно согласуется с основными принципами маркетинга? Ответ аргументируйте.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом:
- a) 12 часов текущих суток
 - b) 18:00
 - c) 14:00
2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда клиента не более 6 часов после расчетного часа взимается:
- a) Почасовая оплата
 - b) Плата за половину суток
 - c) Плата за полные сутки
3. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, какая из перечисленных услуг будет оказана за плату:
- a) Пользование медицинской аптечкой
 - b) Наполнение мини-бара
 - c) Доставка в номер корреспонденции по её получению
4. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию. Которая обязательно должна содержать:
- a) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, цену номера.
 - b) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, фотографии номера.
 - c) Наименование исполнителя, цену номера, контактные данные сторон.
5. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания:
- a) Нет, не обязан
 - b) Да, в обязательном порядке

1. Выявите факторы, влияющие на объемы продаж гостиничного продукта.

2. Определите цели маркетинга в гостиничном бизнесе.

3. Ситуационная задача. Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек соприкосновения в гостинице. Представим себе, что мы собираемся остановиться в Москве в некоем отеле под названием «Аполлон».

Точка соприкосновения: Носильщик – невидимка. Когда до столика

регистратуры остается примерно сантиметров 30, внезапно материализуется доселе оставшийся невидимым носильщик и намеревается «помочь» вам с чемоданом. Поскольку вы уже донесли свои чемоданы почти до места, вы отвергаете великодушное предложение и чувствуете на себе его исполненный презрения взгляд, словно говорящий: «Вам что, доллара жалко?» Прокомментируйте данную ситуацию. Приведите примеры других возможных точек соприкосновения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиента, - это:
 - а) процесс маркетинга;
 - б) маркетинг услуг;
 - в) комплекс маркетинга.
2. Укажите правильную последовательность процесса принятия решения о покупке:
 - а) покупка, оценка альтернативных возможностей, поиск информации, оценка принятого решения;
 - б) оценка альтернативных возможностей, поиск информации, оценка принятого решения;
 - в) осознание потребности, поиск информации, оценка альтернативных возможностей, покупка, оценка принятого решения после покупки.
3. К каналам личной коммуникации можно отнести:
 - а) общение одного лица с аудиторией;
 - б) прямую почтовую рекламу;
 - в) рекламу по телевидению.
4. Паблик рилейшнз - это:
 - а) специализированные выставки;
 - б) персональные продажи;
 - в) связи с общественностью.
5. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:
 - а) рост, зрелость, выведение, спад;
 - б) внедрение, зрелость, рост, спад;
 - в) внедрение, рост, зрелость, спад.

1. Определите должностные обязанности менеджера по продажам гостиничного продукта / менеджера отдела маркетинга гостиницы.
2. Охарактеризуйте стадию «роста» гостиничного продукта.
3. Ситуационная задача. Директор одного из ресторанов в гостинице каждый вечер в одно и то же время выходит в зал встречать посетителей, а потом весь вечер проводит в ресторане, смотрит, как гостей обслуживают, интересуется довольны ли они сервисом, кухней, программой. Какие цели преследует директор? Ответ аргументируйте.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Запрос потенциальных потребителей на приобретение продукта по имеющимся у него средствам:
 - а) предложение;
 - б) цена;
 - в) спрос.
2. Сегментирование рынка – это:
 - а) определение места для своего продукта в ряду аналогов;
 - б) разделение рынка в соответствии с потребностями потребителей на однородные группы;
 - в) определение места гостиничного предприятия среди конкурентов.
3. Цена – это:
 - а) денежное выражение стоимости продукта;
 - б) денежное выражение себестоимости продукта;
 - в) денежное выражение затрат на производство продукта.
4. Рыночный сегмент – это:

- а) группа потребителей, имеющая схожие потребности и предпочтения, но в некоторых существенных аспектах отличающихся от потребностей остального рынка;
- б) группа потребителей, имеющая разные потребности и предпочтения;
- в) совокупность элементов рынка.

5. Задачей товарной политики гостиничного предприятия является:

- а) поиск потребителей, желающих приобрести гостиничный продукт;
- б) реализация большого числа гостиничных продуктов;
- в) реализация конкретных мер воздействия на рынок, направленных на повышение конкурентоспособности предприятия и гостиничных продуктов.

1. Охарактеризуйте стадию «зрелости» гостиничного продукта.

2. Выявите направления деятельности Служба управляющего по качеству в гостинице: задачи и

3. Ситуационная задача. Вы работаете менеджером службы приема и размещения гостиницы всего несколько недель и очень горды продуктом, который реализуете. Поэтому твердите потенциальному клиенту, что услуги отеля сравнимы только с «мерседесом» в автомобилестроении, они лучшие из имеющихся на рынке и на много лет опережают предложения конкурентов. Во время презентации гостиничного продукта вы уделяете львиную долю времени рассказам о его великолепном качестве. Потенциальный клиент отвечает: «Меня не интересует высочайшее качество ваших услуг». Почему он негативно реагирует на ваши слова? Что в самом деле может интересовать клиентов? Ответ аргументируйте.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиента – это:

- а) процесс маркетинга;
- б) маркетинг услуг;
- в) комплекс маркетинга.

2. Верно ли утверждение, что каждый из инструментов комплекса маркетинга выступает побудительным фактором маркетинга в развернутой модели покупательского поведения:

- а) да;
- б) нет.

3. Верно ли утверждение, что процесс принятия решения о покупке относится к ответным реакциям покупателя на действие маркетинговых раздражителей:

- а) да;
- б) нет.

4. Маркетинговая среда гостиничного предприятия складывается:

- а) из руководства предприятия;
- б) из сотрудников службы маркетинга предприятия;
- в) из активных сил и субъектов, действующих за пределами предприятия и неподдающихся непосредственному контролю с его стороны.

5. Изучая психологию потребителя, следует, прежде всего, обратить внимание:

- а) на семейное положение;
- б) на факты, оказывающие влияние на поведение потребителей;
- в) на то, как потребитель принимает решение о покупке.

1. Определите направления программы повышения качества обслуживания в гостиницы.

2. Выявите мотивы поведения потребителей в индустрии гостеприимства.

3. Ситуационная задача. Исследователи в области гостиничного хозяйства разработали технологию применения в отелях экологически чистых расходных материалов.

Так например, на предприятиях питания гостиничных комплексов в меню все чаще предлагается здоровая пища с низким содержанием жира и калорий, но очень питательная и вкусная. Как повлияет данный тренд на привлечение потребителей в гостиничные комплексы? Ответ аргументируйте.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

1. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг договор на размещение в гостинице может быть заключен:
 - a) Только на определенный срок
 - b) На определенный и неопределенный срок
 - c) Только на неопределенный срок
2. При каком нарушении Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг пострадавшей стороне даётся право прекратить действие договора на размещение немедленно и без предварительного уведомления:
 - a) Если договор частично не исполнен
 - b) Если платежи по договору осуществляются не в национальной валюте
 - c) Если имеет место быть серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств
3. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг зарезервированный за гостем номер должен быть готов:
 - a) К полудню
 - b) К 14:00
 - c) К 18:00
4. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг разрешено ли гостю привезти с собой в гостиницу домашнее животное:
 - a) Да, если это разрешено правилами внутреннего распорядка гостиницы
 - b) Нет, это запрещено согласно требованиям СЭС
 - c) Да, достаточно иметь только справку от ветеринара
5. Согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг при установленной вине гость несет пред владельцем гостиницы юридическую ответственность:
 - a) За любой ущерб
 - b) Только за ущерб жизни и здоровью лицам
 - c) Только за ущерб зданию, отделке, оборудованию

1. Выявите важность опросов и анкетирования потребителей в продвижении гостиничного продукта.
2. Виды рекламы гостиничных услуг.
3. Ситуационная задача. Вы руководитель службы маркетинга гостиницы и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников в этом направлении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

1. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом:
 - a) 12 часов текущих суток
 - b) 18:00
 - c) 14:00
2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда клиента не более 6 часов после расчетного часа взимается:
 - a) Почасовая оплата
 - b) Плата за половину суток
 - c) Плата за полные сутки
3. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, какая из перечисленных услуг будет оказана за плату:
 - a) Пользование медицинской аптечкой

- б) Наполнение мини-бара
 - с) Доставка в номер корреспонденции по её получении
4. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию. Которая обязательно должна содержать:
- а) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, цену номера.
 - б) Наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, фотографии номера.
 - с) Наименование исполнителя, цену номера, контактные данные сторон.
5. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания:
- а) Нет, не обязан
 - б) Да, в обязательном порядке

1. Опишите основные этапы проекта по проведению опросов/анкетированию потребителей гостиничных услуг.
2. Сегментация рынка гостиничных услуг.
3. Ситуационная задача. Вы приняты на работу в службу маркетинга гостиницы. Директор попросил вас рассмотреть цены на меню гостиничного ресторана и определить, нуждаются ли они в изменении. Как вы решите эту задачу? Ответ аргументируйте с теоретических позиций, приведите практические примеры.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

1. Процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиента, - это:
 - а) процесс маркетинга;
 - б) маркетинг услуг;
 - в) комплекс маркетинга.
2. Укажите правильную последовательность процесса принятия решения о покупке:
 - а) покупка, оценка альтернативных возможностей, поиск информации, оценка принятого решения;
 - б) оценка альтернативных возможностей, поиск информации, оценка принятого решения;
 - в) осознание потребности, поиск информации, оценка альтернативных возможностей, покупка, оценка принятого решения после покупки.
3. К каналам личной коммуникации можно отнести:
 - а) общение одного лица с аудиторией;
 - б) прямую почтовую рекламу;
 - в) рекламу по телевидению.
4. Паблик рилейшнз - это:
 - а) специализированные выставки;
 - б) персональные продажи;
 - в) связи с общественностью.
5. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:
 - а) рост, зрелость, выведение, спад;
 - б) внедрение, зрелость, рост, спад;
 - в) внедрение, рост, зрелость, спад.

1. Сегментация рынка гостиничных услуг) и ее критерии.
2. Определите особенности стратегии дифференцированного маркетинга.
3. Ситуационная задача. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристский бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте исследо-

вания. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

1. Запрос потенциальных потребителей на приобретение продукта по имеющимся у него средствам:
 - а) предложение;
 - б) цена;
 - в) спрос.
2. Сегментирование рынка – это:
 - а) определение места для своего продукта в ряду аналогов;
 - б) разделение рынка в соответствии с потребностями потребителей на однородные группы;
 - в) определение места гостиничного предприятия среди конкурентов.
3. Цена – это:
 - а) денежное выражение стоимости продукта;
 - б) денежное выражение себестоимости продукта;
 - в) денежное выражение затрат на производство продукта.
4. Рыночный сегмент – это:
 - а) группа потребителей, имеющая схожие потребности и предпочтения, но в некоторых существенных аспектах отличающихся от потребностей остального рынка;
 - б) группа потребителей, имеющая разные потребности и предпочтения;
 - в) совокупность элементов рынка.
5. Задачей товарной политики гостиничного предприятия является:
 - а) поиск потребителей, желающих приобрести гостиничный продукт;
 - б) реализация большего числа гостиничных продуктов;
 - в) реализация конкретных мер воздействия на рынок, направленных на повышение конкурентоспособности предприятия и гостиничных продуктов.

1. Определите особенности выбор целевого рынка в гостиничном бизнесе.
2. Выявите социально-экономическую значимость маркетинга.
3. Ситуационная задача. Продавцы гостиничных услуг осознают значимость человеческого фактора. Впечатление от общения с персоналом во многом определяет мнение потребителей о гостиничном предприятии. Дайте развернутое обоснование данного положения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

1. Процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиента – это:
 - а) процесс маркетинга;
 - б) маркетинг услуг;
 - в) комплекс маркетинга.
2. Верно ли утверждение, что каждый из инструментов комплекса маркетинга выступает побудительным фактором маркетинга в развернутой модели покупательского поведения:
 - а) да;
 - б) нет.
3. Верно ли утверждение, что процесс принятия решения о покупке относится к ответным реакциям покупателя на действие маркетинговых раздражителей:
 - а) да;
 - б) нет.
4. Маркетинговая среда гостиничного предприятия складывается:
 - а) из руководства предприятия;
 - б) из сотрудников службы маркетинга предприятия;

в) из активных сил и субъектов, действующих за пределами предприятия и неподдающихся непосредственному контролю с его стороны.

5. Изучая психологию потребителя, следует, прежде всего, обратить внимание:

а) на семейное положение;

б) на факты, оказывающие влияние на поведение потребителей;

в) на то, как потребитель принимает решение о покупке.

1. Определите ведущие технологии обслуживания в гостиничном бизнесе.

2. Правила разработки нового гостиничного продукта

3. Ситуационная задача. Одна из постоялиц только что возвратилась из

зарубежной поездки. После спокойного ночного отдыха в гостинице Атланты она захотела заказать американский завтрак. Она позвонила в необходимую службу, и еда была принесена ей достаточно быстро. Услужливый официант закатил сервировочный столик в номер и установил его так, чтобы женщина могла в минуты завтрака рассматривать вид из окна. Он открыл греющее отделение и подал постоялице завтрак, который она ждала – настоящий горячий американский завтрак. Потом официант передал ей счет, который она стремительно подписала и дала неплохие чаевые. Она была намерена приступить к завтраку.

Однако официант произнес: «Прошу прощения, но Вам необходимо оплатить наличными». Женщина пояснила, что у нее отсутствуют наличные деньги и показала свои кредитные карточки, а также «золотую карточку» AmericanExpress, которой она, как правило, рассчитывается в гостиницах. Официант позвонил по телефону и через несколько минут выяснил, что можно применять и кредитную карточку. Но к этому моменту женщина уже в огорченном состоянии сидела перед остывшим завтраком.

Проанализируйте данную ситуацию, что Вы можете сказать по этому поводу? В чем была ошибка официанта? Опишите Ваши действия в подобной ситуации как представителя руководства гостиницы.

Практика:

Учебная практика:

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Производственная практика (по профилю специальности):

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- характеристику на обучающегося с места прохождения практики;
- дневник практики;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням: «отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют

Форма сводной ведомости

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: Группа:

Дата:

| № | Ф.И.О | МДК 00.00 | Курсовая работа | УП.00.00 | ПП.00.00 | Оценка за квали- фикационный экзамен | Оценка профессио- нального модуля (освоен / не освоен) | Подписи |
|---|-------|--------------|--------------------|----------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |

ИТОГО:

5 (отлично) _____ чел.

4 (хорошо) _____ чел.

3 (удовлетворительно) _____ чел.

2 (неудовлетворительно) _____ чел.

Освоен _____ чел.

Не освоен _____ чел.

Не явилось _____ чел.

Не допущено _____ чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. _____ (_____)

2. _____ (_____)

3. _____ (_____)

4. _____ (_____)

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ

ПРИЛОЖЕНИЕ К ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ ВЕДОМОСТИ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: *Группа:* *Дата:*

| № п/п | | ПК. | ПК. | ПК. | Освоен/ не освоен |
|----------|--|-----|-----|-----|-------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

ИТОГО:

Освоен чел.

Не освоен чел.

Не явилось чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. ()

2. ()

3. ()

4. ()

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих**

Разработчик:

Полякова И.Е., к.ф.н., доцент
кафедра туризма и гостиничного дела

Согласовано:

Карасева Г.Ю., исполнительный директор
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) |
| 3 | Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации |
| 4 | Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) |

**1.Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.05
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих**

| Освоенные <u>профессиональные</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 4.1.; ПК 4.2. | Знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; 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; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю |

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p> 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; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом 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 гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы. </p> <hr/> <p> 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 работников 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; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; 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 гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; </p> <hr/> <p> Иметь практический опыт: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и </p> | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>размещению гостей;</p> <p>разработке операционных процедур и стандартов службы питания;</p> <p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;</p> <p>разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</p> <p>определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Освоенные <u>общие</u> компетенции) | Результаты обучения | Оценочные средства |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| <p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 10.; ОК 11.</p> | <p>Знать:</p> <p>нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>методы планирования труда работников службы приема и размещения;</p> <p>задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>технологии организации процесса питания;</p> <p>требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p> <p>порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами;</p> <p>методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</p> <p>особенности работы с различными категориями</p> | <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю</p> |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p> гостей; методы управления продажами с учетом 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 гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы. </p> <hr/> <p> 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 работников 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; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; 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 гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; </p> <hr/> <p> Иметь практический опыт: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания; разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслужи- </p> | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>живания и эксплуатации номерного фонда; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

2.Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль)по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

МДК.05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»

Опрос

Примерные вопросы, для проведения опроса:

Какие виды бронирования применяют в гостинице?

Расчетный час в гостинице каким нормативным документом регламентируется?

Какие правила гостеприимства необходимо знать портье?

Что позволяет портье компьютеризация?

Какие требования предъявляются к портье?

Какие требования предъявляются к внешнему виду портье?

Последовательность приема и регистрации индивидуального гостя.

Последовательность проведения оплаты по наличному расчету.

В каких случаях производится возврат денежных средств гостю?

Что такое экспресс-выписка гостя?

Беседа

Во время беседы дается ситуация, которую обучающийся должен решить, обосновать свое решение.

Примеры ситуаций:

1) Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Опишите Ваши действия.

2) По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Опишите Ваши действия.

3) В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия?

4) В отель прибыл гость, на которого было оформлено предварительное бронирование. Но, номер еще не готов к заселению, т.к. накануне был большой выезд и номер не успели подготовить. Номер будет готов не ранее, чем через один час. Ваши действия?

5) В Вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для Вашего отеля явно нежелателен (он пьян, одежда грязная, багажа при себе нет). Ваши действия?

Практические занятия

Примеры практических занятий и критерии их оценивания

Практическое занятие «Предоставление гостям туристской информации»

Задание 1. Познакомьтесь с видео о предоставлении туристской информации. По просмотренному видео опишите ключевые моменты по предоставлению туристской информации.

Ссылка на обучающий видеоролик:

<https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/#video-6>

Задание 2. Опишите диалог с гостем по заданной ситуации. Приложите карту(-ы),

которые Вы выдадите гостю.

| № п/п | Фамилия студента | Ситуация |
|-------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | <i>-Привет! Не могли бы вы мне помочь? Я хочу посетить несколько интересных мест в вашем городе. не могли бы вы рассказать мне что-нибудь о них? Мне нравятся парки, музеи и памятники. Дайте мне варианты.</i> |
| 2 | | <i>-Привет! Не могли бы вы мне помочь? Мне нужно знать о достопримечательностях вашего города. Не могли бы вы рассказать мне о ресторанах, сувенирах и о том, где их можно купить?</i> |
| 3 | | - Здравствуйте, я всего 2 дня в вашем городе, и сегодня у меня выходной, я бы хотел посетить какие-нибудь интересные места. Можете ли что-то мне посоветовать? |
| 4 | | - Здравствуйте! У меня есть в вашем городе свободный день, чтобы погулять, посмотреть что-нибудь интересное? Ну и может где-то вкусно поесть в городе... |
| 5 | | - Здравствуйте! Мы с молодым человеком хотим погулять, сделать несколько кадров вместе в вашем городе. Может посоветуете куда пойти, чтобы сделать классные фотки? Ну и может какое-то кафе в городе, где можно недорого и вкусно поесть. |
| 6 | | - Здравствуйте! Подскажите, есть ли у вас в городе красивые места, ну или недалеко от города? |
| 7 | | - Добрый, подскажите, где можно приобрести какие-нибудь сувениры местные, местного производства - Здравствуйте, подскажите, где в вашем городе можно хорошо повеселиться? |
| 8 | | - Здравствуйте! Можете посоветовать куда мне сходить с семилетним братом развлечься и поесть чего-нибудь, у меня появился свободный день. |
| 9 | | - Здравствуйте, мне хотелось бы узнать, где в вашем городе можно потусоваться вечером. Клубы, танцевальные бары и все такое, ну и кафе какое-нибудь для after-party, или просто чая попить. |
| 10 | | - Добрый, подскажите, где можно приобрести какие-нибудь сувениры местные. У меня родственники любят, чтобы я что-нибудь привозил из города, что здесь производят. |

Критерии оценки:

| Оценка | Показатели | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Полнота выполнения работ | Оформление работы |
| <i>Отлично</i> | Выполнено два задания, представлены карты в виде скринов или других материалах. Все скрины подписаны. | <p><i>Задание 1:</i> перечислены все основные моменты по предоставлению туристкой информации гостю, перечень представлен последовательно.</p> <p><i>Задание 2:</i> диалог представлен последовательно, грамотно, выделены слова администратора и гостя, представленная карта читабельна, объекты соответствуют запросу гостя.</p> <p>Информация в диалоге соответствует запросу гостя. Туристская информация представлена достоверно.</p> <p>Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ.</p> |
| <i>Хорошо</i> | Выполнено два задания, представлены карты в виде скринов или других материалах. Все скрины подписаны. | <p><i>Задание 1:</i> перечислены все основные моменты по предоставлению туристкой информации гостю, перечень представлен последовательно.</p> <p><i>Задание 2:</i> диалог представлен последовательно, выделены слова администратора и гостя, представленная карта читабельна, объекты соответствуют запросу гостя.</p> <p>Информация в диалоге соответствует запросу гостя. Туристская информация представлена достоверно.</p> <p>В работе имеются орфографические и/или стилистические ошибки.</p> <p>Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ.</p> |
| <i>Удовлетворительно</i> | Выполнено одно задание или два не в полном объеме | <p><i>Задание 1:</i> перечислены все основные моменты по предоставлению туристкой информации гостю, перечень представлен последовательно.</p> <p><i>Задание 2:</i> диалог представлен последовательно, выделены слова администратора и гостя, представленная карта чита-</p> |

| | | |
|---------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>бельна, объекты соответствуют запросу гостя.</p> <p>Информация в диалоге соответствует запросу гостя. Туристская информация представлена достоверно.</p> <p>В работе имеются орфографические и/или стилистические ошибки.</p> <p>Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ.</p> <p>Или не соответствует Правилам оформления письменных работ</p> |
| Неудовлетворительно | Выполнено одно задание | <p>Работа не соответствует Правилам оформления письменных работ.</p> <p>Перечень основных моментов представлен не весь и непоследовательно сформирован/Неграмотно составлен диалог.</p> <p>Информация представленная гостю не соответствует действительности.</p> |

Практическое занятие «Работа с жалобами гостей»

Задание 1. Пользуясь конспектом «Правила работы с гостями при оказании некачественных услуг», напишите диалог с гостем по заданной ситуации.

| № п/п | Фамилия студента | Ситуация |
|-------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | - Слушайте, это ужас что происходит! Прежде чем к вам заселяться необходимо прищепки на нос надевать! Я совсем недавно заехал, прилег на кровать, чувствую, какой-то очень неприятный запах, заглянул в уборную, а там из унитаза эта ужасная жижа по всему полу расползается. Фууу!!!! Аж подташнивает!!!! |
| 2 | | - здрасьте... то, что у вас отличные кровати и ортопедические матрасы и подушки это бесспорно. Но я не знал(а), что к ним прилагаются шумные неадекватные соседи и ночные администраторы-пофигисты. -я до трех ночи не спал, за стенкой в номере был какой-то пьяный галдёж, музыка. Я звонил на ресепшн, мне сказали, все уладят, но из результатов только мешки у меня под глазами. |
| 3 | | -Привет! Вы знаете, это немного холодно в моей комнате. Я пытался включить кондиционер, но он не работает. Я бы не хотел спать с двумя одеялами. |
| 4 | | - Что за отель?! Видите это полотенце! Оно в крови!!!!Я зарегистрировался несколько минут назад, после принятия душа я стоял на полотен- |

| | | |
|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | це для ног и это был кусок битого стекла под ним!! Разбитое стекло!! Я порезал себе ногу !!! |
| 5 | | Эй!!! Не представляю, как такое могло случиться!!! В чем проблема с персоналом отеля?!! Я заказала обслуживание номера, недавно и парень вошел в мой номер, не стуча в дверь!!! Я как раз переодевалась в тот момент!! Когда он увидел меня, он просто закрыл дверь! Когда я открыла дверь, я увидела свой заказ на подносе на полу и никакого парня! Никаких “извините”! Ваши сотрудники понимают, что такое личная жизнь?!!! Частный означает частный! |

Задание 2. Проиграйте данную ситуацию за стойкой. Потренируйтесь.

Оценивается только первое задание

Критерии оценки:

| Оценка | Показатели | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Полнота выполнения работы | Оформление работы |
| <i>Отлично</i> | Задание выполнено в полном объеме: написан диалог, принято правильное решение, предложена соответствующая компенсация (если требуется), оформлены дополнительные документы/бланки/карта (если требуется по ситуации). | Указано задание и представлен диалог последовательно, грамотно, выделены слова администратора и гостя, представлены дополнительные документы (они оформлены грамотно и соответствуют ситуации). Информация в диалоге соответствует жалобе гостя. Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ. |
| <i>Хорошо</i> | Задание выполнено в полном объеме: написан диалог, принято правильное решение, предложена соответствующая компенсация (если требуется), оформлены дополнительные документы/бланки/карта (если требуется по ситуации). | Указано задание и представлен диалог последовательно, выделены слова администратора и гостя, представлены дополнительные документы (они оформлены грамотно и соответствуют ситуации). Информация в диалоге соответствует жалобе гостя. В работе имеются орфографические и стилистические ошибки. Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ. |
| <i>Удовлетворительно</i> | Выполнено задание не в полном объеме. | Указано задание и представлен диалог последовательно, выделены слова администратора и гостя, представлены дополнительные документы (они оформ- |

| | | |
|----------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>лены грамотно и соответствуют ситуации).</p> <p>Информация в диалоге не соответствует запросу/жалобе гостя.</p> <p>В работе имеются орфографические и/или стилистические ошибки.</p> <p>Работа оформлена в соответствии с Правилами оформления письменных работ.</p> <p>Или не соответствует Правилам оформления письменных работ</p> |
| <i>Неудовлетворительно</i> | Выполнено одно задание | <p>Работа не соответствует Правилам оформления письменных работ.</p> <p>Неграмотно составлен диалог.</p> <p>Компенсация, представленная гостю не соответствует ситуации.</p> <p>Отсутствуют дополнительно заполненные бланки/оформленная карта</p> |

3.Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
- 15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
29. Сфера компетенции администратора, портье.
30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
34. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
36. Порядок передачи дел по окончании смены.
37. Содержание отчета о смене
38. Основные функции администратора, портье.
39. Процедура регистрация гостей.
40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
42. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
43. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не
44. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,
45. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,
46. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.
47. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
48. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
49. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
50. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
51. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
52. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
53. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
54. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
55. Культура обслуживания гостей.
56. Специфика обслуживания в гостинице.
57. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
58. Работа с жалобами клиентов.
59. Система социально-культурных мер, исключая конфликтные ситуации при

обслуживании гостей.

60. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,

61. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.

62. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

4.Комплект оценочных материалов для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Теоретические вопросы:

1.Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела

2.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства

4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.

5.Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.

6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.

7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)

8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)

9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.

10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.

11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.

12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.

13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.

14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».

15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.

16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.

17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.

19. Службапоработе с клиентами: безопасностьгостей.

20. Службапоработе с клиентами. Обслуживание и эксплуатацияномерногофонда.

21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.

22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

23. Основные функции службы приема и размещения гостей.

24. Службапоработе с клиентами: профессиональныеобязанностишвейцара, портье, консьержа,

25. Службапоработе с клиентами: профессиональныеобязанностиадминистратора, менеджераReception, дежурногопоэтажу, батлера.)

26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.

27. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия

28. * Задачи, решаемыеадминистратором, портье: оформлениегостей

29. * Задачи, решаемыеадминистратором, портье: расчеты с клиентами

30. * Задачи, решаемыеадминистратором, портье: бронированиеномеров,

31. * Задачи, решаемыеадминистратором, портье: размещениегостей

32.* Задачи, решаемыеадминистратором, портье: предоставлениеинформации о дополнительныхуслугах, предоставляемыхгостиницей, и инойинформации, запрашиваемойгостем.

33. * Основнымоментамивстречигостя в фойегостиницы.

34. * Порядокпередачиделпоокончаниисмены.

35. Содержаниеотчета о смене

36. Основныефункцииадминистратора, портье.

37. * Процедурарегистрациягостей.

38. Заполнениекартыдвиженияномерногофонда («шахматки») илисправки о наличиисвободныхмест

39. * Особенностирегистрацииразныхкатегорийгостей: забронировавшихномер и неимеющихброни, туристическихгрупп, иностранныхграждан.

40. * Порядокоформлениярасчетовзауслуги, предоставляемыеотелем.

41. * Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, наличными.
42. Порядок разрешения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
43. * Предоставление информации для гостя и её объем.
44. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
45. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
46. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
47. **Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.**
48. Культура обслуживания гостей.
49. Специфика обслуживания в гостинице.
50. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
51. * Работа с жалобами клиентов.
52. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

Практические задания

Задание № 1. Определить основные службы гостиничного предприятия на основании схемы технологического цикла – см рис 1.



Рис. 1. Технологический цикл обслуживания гостей

Задание 2. На примере конкретной гостиницы определить ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии

1. Определить цель в сфере производства.
2. Определить цель в сфере менеджмента.

Исходная ситуация. Миссия гостиничного предприятия: «Наша деятельность направлена на удовлетворение потребностей гостей и жителей нашего города по размещению, питанию, поддержание высокого уровня культуры обслуживания при размещении, создании новых рабочих мест в процессе производства, сохраняющего и защищающего окружающую среду».

Задание 3. По миссии описать компоненты структуры миссии, указав:

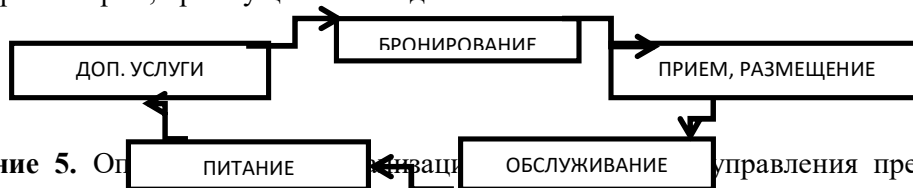
- А) продукт;
- Б) категорию целевых потребителей;
- В) технологию;
- Г) конкурентные преимущества;

Исходная ситуация. Миссия гостиничного предприятия: «Наша деятельность направлена на удовлетворение потребностей гостей и жителей нашего города по размещению, питанию, поддержание высокого уровня культуры обслуживания при размещении, создании новых рабочих мест в процессе производства, сохраняющего и защищающего окружающую среду».

Задание 4. На примере конкретной гостиницы построить «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)

| Стратегические цели | Тактические цели | Оперативные цели |
|--------------------------------------------|------------------|------------------|
| Расширение ассортимента предлагаемых услуг | | |

Задание 6. По технологическому циклу определить вид организационной структуры управления, характерные черты, преимущества и недостатки



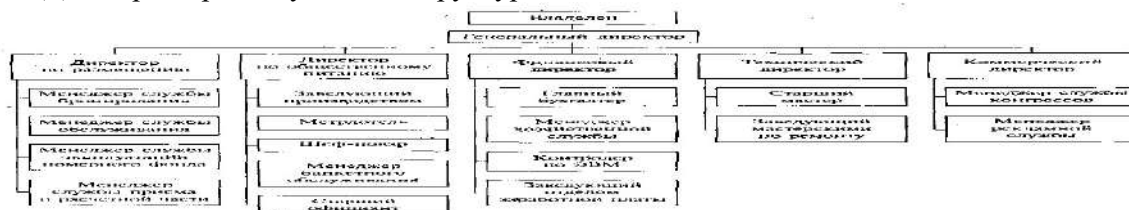
Задание 5. Определить вид организационной структуры управления предприятием, характерные черты, преимущества и недостатки



Задание 6. Определить вид организационной структуры управления предприятием, характерные черты, преимущества и недостатки



Задание 7. Дать характеристику типовой структуры гостиничного комплекса



Задание 8. Предложить способы мотивации работников для каждой из предложенных ниже ситуаций.

- Высокая текучесть кадров среди горничных отеля.
- Нарушение трудовой дисциплины стало нормой в организации.

Задание 9. Определить потребности целевых групп /семьи с детьми, пенсионеры, молодежь/ в услугах отеля. Задание выполнить в таблице.

| Целевые группы | Удовлетворяемые потребности | Предлагаемые товары /услуги |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| семьи с детьми, | | |
| пенсионеры, | | |
| молодежь | | |

Задание 10. Составить схему управленческого контроля. Задание выполнить в таблице.

Исходная ситуация: по результатам отчета за третий квартал XXXX года были выявлены нарушения в функциональном содержании деятельности службы приема и размещения. Необходимо, с учетом возникшей проблемы, внести коррективы в план четвертого квартала.

| Этапы управленческого контроля | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| | установление стандартов и критериев | сопоставление достигнутых результатов с установленными стандартами | принятие необходимых корректирующих действий |
| 1. | | | |

Задание 11. Составить перечень технического оснащения рабочего места портье

Задание 12.* Составить алгоритм действий портье при встрече и проходах гостя

Задание 13. Составить программу проведения бизнес - мероприятия в отеле

Задание 14.* Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными

Задание 15.* Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Задание 16.* Определить алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Задание 17. Определить факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 18.* В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 19. Оформить карту текущих гостей по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 20.* В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» осуществить расчеты с проживающими клиентами.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 21. Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.

Исходная ситуация. 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.

Задание 22. Определить дополнительные услуги, которые Вы могли бы предложить гостям. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дать его характеристику.

Исходная ситуация. 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 – ВВ.

Задание 23.* В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить регистрационную анкету проживающего в гостинице.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 24.* В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 25.* Определить стоимость проживания клиента в гостинице по ситуации. Оформить кассовый отчет.

Исходная ситуация: 3 января 2017г. в 8 часов утра клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1180 руб. в сутки (с учетом НДС 18 %). Клиент выехал из номера 5 января в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47,20 руб. (в том числе НДС 18%).

Задание 26.* Оформить счет за проживание по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание №27. Оформить акт о приеме выполненных работ по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Задание 28. Показать алгоритм оформления возврата денежных средств клиенту гостиницы.

Исходная ситуация: постоялец привез в гостиницу оплатил проживание сразу на 4 дня (ДС были пробиты по кассовому аппарату и был выписан БСО 3-Г). На следующий день постоялец решил, что ему нужно выехать из гостиницы, и потребовал вернуть ему деньги за проживание.

Практика:

Учебная практика:

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Производственная практика (по профилю специальности):

Отчет включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;

- характеристику на обучающегося с места прохождения практики;
- дневник практики;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:
«отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют

Форма сводной ведомости

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: Группа:

Дата:

| № | Ф.И.О | МДК 00.00 | Курсовая работа | УП.00.00 | ПП.00.00 | Оценка за квали- фикационный экзамен | Оценка профессио- нального модуля (освоен / не освоен) | Подписи |
|---|-------|--------------|--------------------|----------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |

ИТОГО:

5 (отлично) _____ чел.

4 (хорошо) _____ чел.

3 (удовлетворительно) _____ чел.

2 (неудовлетворительно) _____ чел.

Освоен _____ чел.

Не освоен _____ чел.

Не явилось _____ чел.

Не допущено _____ чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. _____ (_____)

2. _____ (_____)

3. _____ (_____)

4. _____ (_____)

ФГБОУ ВО «ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Институт среднего профессионального образования

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ

ПРИЛОЖЕНИЕ К ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ ВЕДОМОСТИ

(ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)

ПМ. 00.00 название

Специальность:

Курс: Группа:

Дата:

| № п/п | | ПК. | ПК. | ПК. | Освоен/ не освоен |
|----------|--|-----|-----|-----|-------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

ИТОГО:

Освоен _____ чел.

Не освоен _____ чел.

Не явилось _____ чел.

Подписи членов экзаменационной комиссии квалификационного экзамена:

1. _____ (_____)

2. _____ (_____)

3. _____ (_____)

4. _____ (_____)

6.Комплект оценочных материалов для государственной итоговой аттестации

Разработчик:

Скроботова О.В., к.фил.н., доцент,
зав.кафедрой туризма и гостиничного дела

Содержание

| | |
|---|-------------------------------------------------------|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине |
| 2 | Комплект оценочных материалов для итоговой аттестации |

1. Паспорт фонда оценочных средств

| Освоенные <u>профессиональные компетенции</u>) | Результаты обучения |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | Знать:методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; |
| | Уметь:планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке |
| | Иметь практический опыт планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; |
| | Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструк- |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>таж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>Иметь практический опыт организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> |
| <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> | <p>Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p> <p>Уметь: 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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Иметь практический опыт контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> |
| <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</p> <p>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; определять численность и</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке |
| | Иметь практический опыт планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 2.2.Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживаемому персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания |
| | Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке |
| | Иметь практический опыт разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания |
| | Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания) |
| | Иметь практический опыт контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; |
| ПК 3.1.Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах | Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| и персонале | материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания |
| | Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания |
| | Иметь практический опыт планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке |
| | Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных |
| | Иметь практический опыт разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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</p> <p>Иметь практический опыт контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | <p>Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Иметь практический опыт планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <p>Знать: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p> <p>Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рын-</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; |
| | Иметь практический опыт организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; |
| | Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; |
| | Иметь практический опыт контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; |

| Код компетенции | Содержание |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2. | 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |

| | |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

1.Комплект материалов для итоговой аттестации

Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

| Профессиональный модуль по УП специальности | Перечень тем ВКР |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | Анализ технологий обслуживания гостей в период проживания в отеле ... (по выбору студента) |
| | Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства |
| ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства |
| | Теоретические и практические аспекты организации предприятия питания на базе гостиницы |
| ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ... (по выбору студента) |
| | Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы goom-сервис в отелях категории 5* |
| ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле ... (по выбору студента) |
| | Анализ представления гостиничных услуг отеля в соцсетях на примере отеля (по выбору студента) |
| | Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций |

Задания демонстрационного экзамена

Участник должен самостоятельно выполнить предложенные модули. Каждый модуль состоит из практического задания.

Конкурсное задание представляет собой четыре взаимодополняющих направления: бронирование номера, заселение гостя, административные операции и выселение гостей.

Тестовый проект должен быть разработан таким образом, чтобы привлечь и занять зрителей.

Каждый набор задач будет иметь несколько ситуаций. В качестве примера, при регистрации участник

столкнется с разными гостями и ситуациями. Актеры будут играть разные роли. Для каждой ситуации и для того, чтобы оптимизировать временной ресурс на соревновании, и сделать конкурс более эффективным, участники будут оцениваться параллельно на двух стойках отдела приема и размещения, а также в бэк-офисе.

Это также означает, что группа экспертов будет разделена, и некоторые задачи будут оцениваться половиной группой экспертов. Участники будут иметь достаточное количество времени для ознакомления с материалами для каждой задачи перед её началом.

В некоторых случаях один участник будет находиться на стойке приема и размещения и оцениваться экспертами, когда его конкурент будет находиться в изолированной комнате ожидания.

Конкурсное задание состоит из 7 независимых модулей:

День 1 (1,5 часа). Телефонные разговор, бронирование по телефону, заселение.

- Предоставление информации об отеле по телефону
- Консультация гостя
- Помощь гостю
- Бронирование номера

Заселение гостей. День 1 (1,5 часа). Деловая переписка, ответ на жалобы гостей

- Обработка электронной почты
- Ответ на запросы гостей

День 1 (1,5 часа). Помощь гостям во время проживания

- Консультация гостя
- Помощь гостю
- Ответ на запросы гостей
- Ведение необходимой документации

День 2 (1,5 часа). Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

- Умение выходить из стрессовых ситуаций
- Работа напрямую с гостем и неожиданными ситуациями

День 2 (1,5 часа). Предоставление туристической информации

- Обслуживание гостей во время пребывания, туристическая информация
- Продажа услуг отеля
- Знание достопримечательностей и ресторанов города
- Знание близлежащих городов и их особенности
- Решение проблем

День 2 (1,5 часа). Составление ВИП-тура

- Обработка электронной почты
- Ответ на запросы гостей
- Персональный подход к реагированию на запросы гостей

День 3 (1,5 часа). Кассовые операции

- Работа с кассой
- Выставление счета
- Предоставление финансово-отчетных документов

День 3 (1,5 часа). Выселение гостей

- Выселение гостей по стандартам
- Правильность выставление счета
- Кассовые операции

Оценка конкурсного задания

В данном разделе описан процесс оценки конкурсного задания / модулей Экспертами. Здесь также указаны характеристики оценок, процедуры и требования к выставлению оценок.

В данном разделе приведен пример назначения критериев оценки и количества выстав-
ляемых баллов по объективной и судейской оценкам. Общее количество баллов по всем крите-
риям оценки составляет 100.

| Задание | Сумма баллов по объективным кри- териям | Сумма баллов по судейской оценке |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Модуль 1(А) Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение | | |
| А.1 Разговор по телефону - гость пытается оп- ределиться с выбором отеля. | 3,20 | 1,20 |
| А.2 Заселение гостя walk-in. | 4,60 | 1,30 |
| А.3 Разговор по телефону - запрос бронирова- ния. | 3,10 | 1,00 |
| А.4 Заселение по предварительной брони. | 3,30 | 1,20 |
| Модуль 2(В) Деловая переписка, ответ на жалобы гостей | | |
| В.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. | 3,20 | 0,7 |
| В.2 Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. | 4,00 | 1,30 |
| Модуль 3(С) Помощь гостям во время их пребывания | | |
| С.1 У гостя сломалась ручка чемодана. Требу- ется помощь. | 2,60 | 1,10 |
| С.2 Гость просит сделать уборку в номере. | 2,70 | 1,20 |
| С.3 Гость просит забронировать стол в ресто- ране, дополнительные запросы. | 2,70 | 1,30 |
| С.4 Гость интересуется услугами отеля, задает различные вопросы администратору. | 2,70 | 1,20 |
| С.5 Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера | 2,70 | 1,10 |
| Модуль 4 (D) Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле | | |
| D.1 К гостю в номер по ошибке зашел другой гость. | 2,10 | 0,70 |
| D.2 предоставление информации о гостях оте- ля. | 2,00 | 0,70 |
| D.3 Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспро- сами к администратору. | 2,00 | 0,70 |
| D.4 Гостя обокрали у входа в отель | 2,10 | 0,70 |
| D.5 Сотрудники отеля не вернули паспорт гос- тю. Гость уехал из отеля. | 2,00 | 0,70 |
| D.6 Пожарная тревога в отеле. | 1,80 | 0,70 |
| Модуль 5 (Е) Туристическая информация | | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| Е.1 Предоставление информации о достопримечательностях | 2,70 | 1,50 |
| Е.2 Предоставление информации о предприятиях общепита | 2,40 | 1,50 |
| Е.3 Предоставление информации о местах семейного отдыха | 2,50 | 1,50 |
| Модуль 6 (F) Разработка ВИП-тура. | | |
| F.1 Разработка Вип-тура для молодежной компании | 2,70 | 1,5 |
| Модуль 7 (G) Кассовые операции | | |
| G.1 Передача утренней смены коллеге. | 2,30 | 0,50 |
| G.2 Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advancedbill). | 2,40 | 0,50 |
| Модуль 8 (H) Процедура выселения гостей | | |
| H.1 Процедура выселения по прямому бронированию. | 2,90 | 0,80 |
| H.2 Процедура выселения по бронированию от туристического агентства. | 3,00 | 0,80 |
| H.3 Гость выехал из номера не предупредив администратора | 3,10 | 0,80 |
| Модуль 9 (I) Впечатление от участника | | |
| I.1 Персональная презентация | 0,30 | 0,00 |
| I.2 Общее представление | 0,00 | 2,30 |
| Сумма баллов: | 71,5 | 28,2 |
| Всего: | 100,00 | |

Критерии оценки мастерства

Модуль 1 - Поведение и личная презентация

- Личная презентация
- Отношение
- Осанка
- Хорошо организованный
- Внимательность к деталям
- Эффективность
- Глубокое понимание культурных различий
- Возможность показать активность

Модуль 2 - Общение

- Письменные коммуникативные навыки
- Устные коммуникативные навыки
- Общение с гостями
- Продвижение услуг

Модуль 3 - навыки службы приёма и размещения

- Основные телефонные операции
- Регистрация
- Обслуживание гостей во время их пребывания
- Туристическая информация
- Внимательность к деталям

- Экстренные ситуации в отеле
- Выезд
- Модуль 4 - Навыки обслуживания клиентов при бронировании
- Процедуры бронирования номеров
- Процедуры заезда / выезда
- Предоставление номера
- Модуль 5 - Кассир и другие административные операции
- Кассир
- Выставление счёта
- Понимание важности продаж на стойке приема и размещения
- Понимание отелей, основной рынок и их сегменты
- Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения
- Модуль 6 - Технические навыки, оборудование
- Телефон
- Компьютер (Microsoft Office и система бронирования)
- Фотокопии
- Калькулятор

Каждый Эксперт закрепляется за определенным участником и проставляет 100% баллов в соответствии с таблицей критериев оценки. В конце каждого дня баллы передаются в АСУС (Автоматизированная система управления соревнованиями).

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: <http://www.worldskills.ru>

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования, запрошенные Экспертами для следующего конкурса. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов. Предметы, предоставляемые Организатором конкурса, указаны в отдельной колонке.

В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу. Эксперты дают Техническому директору рекомендации по расширению площадей или изменению списков оборудования.

В ходе каждого конкурса, Технический директор WSR проверяет Инфраструктурный лист, использовавшийся на предыдущем конкурсе.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается. Эти предметы перечислены ниже.