Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.05.2025 17:28:21
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
Направленность программы: Гостиничные услуги
(на базе среднего общего образования)

очная форма обучения

Краснодар, 2025

Оценочные материалы (далее – ОМ) предназначены для оценки достижений обучающихся, запланированных по отдельным дисциплинам (модулям) и практикам в соответствии с требованиями образовательной программы по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

ОМ позволяют оценить умения, знания, практический опыт (навыки) и освоенные общие и профессиональные компетенции обучающимися специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО очной формы обучения.

ОМ разработаны на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (Приказ Министерство Просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 № 1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24 января 2023 г. № 72111), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм», с учетом профессиональных стандартов:

«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

«Экскурсовод (гид)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 913н, зарегистрирован в Минюсте России 01 февраля 2022 г. № 67083) и компетенций: «Администрирование отеля», «Туризм», «Турагентская деятельность», «Туроператорская деятельность», «Организация экскурсионных услуг».

Оценочные материалы одобрены на заседании Педагогического совета (протокол №7 от 28.05.2025 г.) и утверждены приказом директора № 40-О от 28.05.2025 г.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование дисциплины/ профессионального модуля
1.	СГ.01 История России
2.	СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности
3.	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности
4.	СГ.04 Физическая культура/Адаптивная физическая культура
5.	СГ.05 Основы финансовой грамотности
6.	СГ.06 Основы бережливого производства
7.	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
8.	ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
9.	ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
10.	ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
11.	ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
12.	ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
13.	ОП.07 Иностранный язык (второй)
14.	ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
15.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
16.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
17.	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства
18.	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения
19.	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
20.	МДК.01.05 Организация питания на предприятиях туризма и гостеприимства
21.	УП.01 Учебная практика
22.	ПП.01 Производственная практика
23.	ПМ.01.01 (К) Экзамен (квалификационный)
24.	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
25.	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы
26.	МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг
27.	МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
28.	УП.02 Учебная практика
29.	ПП.02 Производственная практика
30.	ПМ.02.01 (К) Экзамен (квалификационный)
31.	ПМ. Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье
32.	МДК.03.01 Администрирование отеля
33.	МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля
34.	УП.03 Учебная практика
35.	ПП.03 Производственная практика
36.	ПМ.03.01 (К) Экзамен (квалификационный)
37.	ПДП Производственная практика преддипломная
38.	ГИА.01(Г)

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а так же компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность общих компетенций: ОК 02, ОК 05, ОК 06

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 02 ОК 05 ОК 06 ОК 09	– определять последовательность и длительность исторических событий, явлений, процессов – характеризовать место, обстоятельства, участников, результаты важнейших исторических событий – работать с историческими документами – отражать понимание России в мировых политических и социально-экономических процессах XX – начала XXI века, знание достижений страны и ее народа; умение характеризовать историческое значение Российской революции, Гражданской войны, Новой экономической политики, индустриализации и коллективизации в СССР, решающую роль СССР в победе над нацизмом, значение советских научно-технологических успехов, освоения космоса; – отражать понимание причин и следствий распада СССР, возрождения Российской Федерации как мировой державы, воссоединения Крыма с Россией, специальной военной операции на Украине и других важнейших событий XX – начала XXI века; особенности развития культуры народов СССР (России); – составлять описание (реконструкцию) в устной и письменной форме исторических событий, явлений, процессов истории родного края, истории России и всемирной истории XX – начала XXI века и их участников,	– историческая обусловленность современных общественных процессов – традиционные ценности многонационального народа России – основные периоды истории Российского государства, ключевые социально-экономические процессы, а также даты важнейших событий отечественной истории; – имена героев Первой мировой, Гражданской, Великой Отечественной войн, исторических личностей, внесших значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России в XX – начале XXI века; – ключевые события, основные даты и этапы истории России и мира в XX – начале XXI века; выдающихся деятелей отечественной и всемирной истории; важнейших достижений культуры, ценностных ориентиров; – основные этапы эволюции внешней политики России, роль и место России в общемировом пространстве; – основные тенденции и явления в культуре; роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; – Россия накануне Первой мировой войны. Ход военных действий. Власть, общество, экономика, культура. Предпосылки революции; – Февральская революция 1917 года. Двоевластие. Октябрьская революция. Первые преобразования большевиков. Гражданская война и

	образа жизни людей и его изменения в Новейшую эпоху; – формулировать и обосновывать собственную точку зрения (версию, оценку) с опорой на фактический материал, в том числе используя источники разных типов; – выявлять существенные черты исторических событий, явлений, процессов; систематизировать историческую информацию в соответствии с заданными критериями; – сравнивать изученные исторические события, явления, процессы; – осуществлять с соблюдением правил информационной безопасности поиск исторической информации по истории России и зарубежных стран XX – начала XXI века в справочной литературе, сети Интернет, СМИ для решения познавательных задач; оценивать полноту и достоверность информации с точки зрения ее соответствия исторической действительности; – анализировать текстовые, визуальные источники исторической информации, в том числе исторические карты/схемы, по истории России и зарубежных стран XX – начала XXI века; – сопоставлять информацию, представленную в различных источниках; – формализовать историческую информацию в виде таблиц, схем, графиков, диаграмм; – защищать историческую правду, не допускать умаления подвига народа при защите Отечества, готовность давать отпор фальсификациям российской истории; – демонстрировать патриотизм, гражданственность, уважение к своему Отечеству – многонациональному Российскому государству, в соответствии с идеями взаимопонимания, согласия	интервенция. Политика «военного коммунизма». Общество, культура в годы революций и Гражданской войны; – Нэп. Образование СССР. СССР в годы нэпа. «Великий перелом». Индустриализация, коллективизация, культурная революция. Первые Пятилетки. Политический строй и репрессии. Внешняя политика СССР. Укрепление Обороноспособности; – Великая Отечественная война 1941-1945 годы: причины, силы сторон, основные операции. Государство и общество в годы войны, массовый героизм советского народа, единство фронта и тыла, человек на войне. Нацистский оккупационный режим, зверства захватчиков. Освободительная миссия Красной Армии. Победа над Японией. Решающий вклад СССР в Великую Победу. Защита памяти о Великой Победе; – СССР в 1945-1991 годы. Экономические развитие и реформы. Политическая система «развитого социализма». Развитие науки, образования, культуры. «Холодная война» и внешняя политика. СССР и мировая социалистическая система. Причины распада Советского Союза; – Российская Федерация в 1992-2022 годы. Становление новой России. Возрождение Российской Федерации как великой державы в XXI веке. Экономическая и социальная модернизация. Культурное пространство и повседневная жизнь. Укрепление обороноспособности. Воссоединение с Крымом и Севастополем. Специальная военная операция. Место России в современном мире; – роли России в мировых политических и социально-экономических процессах с древнейших времен до настоящего времени.

	и мира между людьми и народами, в духе демократических ценностей современного общества; – анализировать, характеризовать и сравнивать исторические события, явления, процессы с древнейших времен до настоящего времени; – причинно-следственные, пространственные связи исторических событий, явлений, процессов с древнейших времен до настоящего времени.	

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить	
Уметь:	**Номер задания**
– определять последовательность и длительность исторических событий, явлений, процессов	3,4, 7,17,
– характеризовать место, обстоятельства, участников, результаты важнейших исторических событий	1-30
– работать с историческими документами	5,8.16,29
- демонстрировать патриотизм, гражданственность, уважение к своему Отечеству – многонациональному Российскому государству, в соответствии с идеями взаимопонимания, согласия и мира между людьми и народами, в духе демократических ценностей современного общества;	1-30
– анализировать текстовые, визуальные источники исторической информации, в том числе исторические карты/схемы, по истории России и зарубежных стран XX – начала XXI века;	2,5,8,9,16,18,19, 29,
– анализировать, характеризовать и сравнивать исторические события, явления, процессы с древнейших времен до настоящего времени;	1-30
– выявлять существенные черты исторических событий, явлений, процессов; систематизировать историческую информацию в соответствии с заданными критериями;	1-30
– защищать историческую правду, не допускать умаления подвига народа при защите Отечества, готовность давать отпор фальсификациям российской истории;	1-30
– осуществлять с соблюдением правил информационной безопасности поиск исторической информации по истории России и зарубежных стран XX – начала XXI века в справочной литературе, сети Интернет, СМИ для решения познавательных задач; оценивать полноту и достоверность информации с точки зрения ее соответствия исторической действительности;	1-30

– отражать понимание причин и следствий распада СССР, возрождения Российской Федерации как мировой державы, воссоединения Крыма с Россией, специальной военной операции на Украине и других важнейших событий XX – начала XXI века; особенности развития культуры народов СССР (России);	13.16,24
– отражать понимание России в мировых политических и социально-экономических процессах XX – начала XXI века, знание достижений страны и ее народа; умение характеризовать историческое значение Российской революции, Гражданской войны, Новой экономической политики, индустриализации и коллективизации в СССР, решающую роль СССР в победе над нацизмом, значение советских научно-технологических успехов, освоения космоса;	3,12.23,24
– причинно-следственные, пространственные связи исторических событий, явлений, процессов с древнейших времен до настоящего времени.	1-30
– сопоставлять информацию, представленную в различных источниках;	1-30
– составлять описание (реконструкцию) в устной и письменной форме исторических событий, явлений, процессов истории родного края, истории России и всемирной истории XX – начала XXI века и их участников, образа жизни людей и его изменения в Новейшую эпоху;	1-30
– сравнивать изученные исторические события, явления, процессы;	1-30
– формализовать историческую информацию в виде таблиц, схем, графиков, диаграмм;	1-30
формулировать и обосновывать собственную точку зрения (версию, оценку) с опорой на фактический материал, в том числе используя источники разных типов;	5,8,16,29
Знать	**Номер вопроса**
– историческая обусловленность современных общественных процессов	1,2,3,4,16,27,28, 29,30
– традиционные ценности многонационального народа России	3,
– Великая Отечественная война 1941-1945 годы: причины, силы сторон, основные операции. Государство и общество в годы войны, массовый героизм советского народа, единство фронта и тыла, человек на войне. Нацистский оккупационный режим, зверства захватчиков. Освободительная миссия Красной Армии. Победа над Японией. Решающий вклад СССР в Великую Победу. Защита памяти о Великой Победе;	12,13,24,
– имена героев Первой мировой, Гражданской, Великой Отечественной войн, исторических личностей, внесших значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России в XX – начале XXI века;	12,19
– ключевые события, основные даты и этапы истории России и мира в XX – начале XXI века; выдающихся деятелей отечественной и всемирной истории;	1-30
– важнейших достижений культуры, ценностных ориентиров;	1-4, 7, 16,
– Нэп. Образование СССР. СССР в годы нэпа. «Великий перелом». Индустриализация, коллективизация, культурная революция. Первые Пятилетки. Политический строй и репрессии. Внешняя политика СССР. Укрепление Обороноспособности;	10, 17,18, 22,23,
– основные периоды истории Российского государства, ключевые социально-экономические процессы, а также даты важнейших событий отечественной истории;	1-30
– основные тенденции и явления в культуре;	1,2,7,16,
– роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;	16

– основные этапы эволюции внешней политики России, роль и место России в общемировом пространстве;	1,2,3,4,27,28,29, 30
– Политическая система «развитого социализма». Развитие науки, образования, культуры. «Холодная война» и внешняя политика. СССР и мировая социалистическая система. Причины распада Советского Союза;	9,11,28,
- роли России в мировых политических и социально-экономических процессах с древнейших времен до настоящего времени	1-30
– Российская Федерация в 1992-2022 годы. Становление новой России. Возрождение Российской Федерации как великой державы в XXI веке. Экономическая и социальная модернизация. Культурное пространство и повседневная жизнь. Укрепление обороноспособности. Воссоединение с Крымом и Севастополем. Специальная военная операция. Место России в современном мире;	1-4,14, 27-30
– Россия накануне Первой мировой войны. Ход военных действий. Власть, общество, экономика, культура. Предпосылки революции;	5,6,19,20,
– СССР в 1945-1991 годы. Экономические развитие и реформы.	8, 12,24
- Февральская революция 1917 года. Двоевластие. Октябрьская революция. Первые преобразования большевиков. Гражданская война и интервенция. Политика «военного коммунизма». Общество, культура в годы революций и Гражданской войны;	15,18,20,22,23

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Место и роль России в мировом сообществе.
2. Российские инновации и устремленность в будущее.
3. Традиционные ценности многонационального народа России.
4. Россия великая наша держава. Выдающиеся деятели.
5. Россия накануне Первой мировой войны.
6. Версальско-Вашингтонская система как окончание Первой мировой войны.
7. Общество и культура в годы революция и Гражданской войны.
8. СССР в послевоенные годы (1945-1991).
9. «Холодная война» и внешняя политика.
10. Образование СССР.
11. Распад СССР и образование СНГ.
12. Государство и общество в годы войны. Массовый героизм советского народа. Имена героев СССР, которые внесли огромный вклад в победу советского народа над фашизмом (Г.К. Жуков, И.С. Конев, И.В. Сталин и т.д.)
13. Решающий вклад СССР в великую победу. Победа над Японией.
14. Воссоединение России с Крымом и Севастополем.
15. Причины и ход Октябрьской революции.
16. Роль науки, культуры и религии в РФ.
17. Новая экономическая политика.
18. Политика «Военного коммунизма».
19. Первая мировая война и её значение для российской истории: причины, предпосылки, ход военных действий. Исторические личности.
20. Февральская революция и Брестский мир.
21. Гражданская война.
22. Коллективизация и ее последствия.
23. Индустриализация и ее последствия.
24. Основные этапы и события Великой Отечественной войны. Причины, силы сторон, основные операции. Нацистский оккупационный режим.
25. Экономика и общество СССР после Победы.
26. Курс на ускорение. Гласность. Новое мышление.

27. В. Путин. Экономическое возрождение: энергетика, сельское хозяйство, национальные проекты

28. Антисоветская пропаганда эпохи Холодной войны

29. Космическая отрасль, авиация, ракетостроение, кораблестроения

30. Высокие технологии. Энергетика. Сельское хозяйство. Освоение Арктики

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание №1. Впишите слово

Система международных отношений, характеризующаяся балансом примерно равных сил двух конкурирующих блоков государств, называется: __. Перечислите участников данного типа отношений.

Задание № 2. Рассмотрите изображение и выполните задание. Заполните пропуск в предложении: «На данной фотографии изображены события _тысяча девятьсот сорок пятого года». Ответ запишите словом (необходимо указать месяц).

Задание № 3. Охарактеризуйте новую экономическую политику. Результаты представьте в форме таблицы

Содержание учебного задания

	Причины НЭПа	Меры правительства	Итоги НЭПа	
			положительные	отрицательные
Экономика				
Политика				
Социальные отношения				

Задание № 4. Заполнить таблицу «Основные военные действия в 1943- 1945 гг

Год	**Основные операции**	**Итоги**
1943г.		
1944г.		
1945г.		

Задание № 5. Прочтите отрывок из послания руководителя СССР и укажите его фамилию.

«Советское правительство считает, что нарушение свободы пользования международными водами и международным воздушным пространством — это акт агрессии, толкающий человечество к пучине мировой ракетно-ядерной войны. Поэтому Советское правительство не может дать инструкции капитанам советских судов, следующих на Кубу, соблюдать предписания американских военно-морских сил, блокирующих этот остров… Конечно, мы не будем просто наблюдателями пиратских действий американских кораблей в открытом море. Мы будем тогда вынуждены со своей стороны предпринять меры, которые сочтём нужными и достаточными для того, чтобы оградить свои права».

Задание № 6. Ниже приведён список терминов (названий). Все они, за исключением

двух, относятся к событиям (явлениям) 1964—1984 гг.

1) *«Пражская весна»*; 2) *Хельсинкские соглашения*; 3) *диссиденты*; 4) *федеральные округа*; 5) *доктрина «ограниченного суверенитета»*; 6) *концепция «нового политического мышления»*.

Найдите и запишите порядковые номера терминов (названий), относящихся к другому историческому периоду.

Задание № 7. Заполните пустые ячейки таблицы, используя приведённый ниже список пропущенных элементов: для каждого пропуска, обозначенного буквами, выберите номер нужного элемента.

Партии начала XX в.	**Лидеры**	**Программные установки**
(А)	Ю. О. Мартов	муниципализация земли
большевики	(Б)	(В)
(Г)	П. Н. Милюков	(Д)
эсеры	(Е)	социализация земли с передачей её в распоряжение крестьянских органов самоуправления

Пропущенные элементы:

1) В. И. Ленин
2) установление диктатуры пролетариата
3) А. И. Гучков
4) меньшевики
5) В. М. Чернов
6) кадеты
7) октябристы
8) единство империи при предоставлении нациям права на культурную автономию сохранение самодержавной власти в её полном объёме

Задание № 8. Назовите советского руководителя, политике которого посвящен данный текст. Укажите годы, в которые он возглавлял коммунистическую партию. Какое название в истории нашей страны получил период его нахождения у власти?

Из статьи: «Провозглашение [им] курса на коммунизм как непосредственную, практически исполнимую в исторически реальный двадцатилетний срок задачу является одним из узловых моментов его десятилетней эпохи. Почему [он] решился на обещание, от которого, в общем-то, уклонились и В. И. Ленин, и И. В. Сталин, — на лозунг:

«Нынешнее поколение советских людей будет жить при коммунизме»? Что означал этот курс и почему он был принят?

Прежде всего сказалось «головокружение от успехов». Первые же меры по материальному стимулированию, по развитию товарного производства, по децентрализации экономики по линии совнархозов, по ослаблению идеологического контроля в науке и искусстве, репрессий в жизни общества — принесли несомненные и ощутимые положительные результаты, в том числе и чисто экономические.

Произошли изменения и в положении самого [руководителя]. Разгромлен второй эшелон сталинской системы в лице Молотова, Маленкова, Кагановича и других (первым эшелоном был Берия и его группа). Сосредоточена вся власть в руках лично [руководителя], устранен Жуков... Думаю, что ему очень импонировала идея облагодетельствовать и осчастливить народ».

Задание № 9. Какие суждения о данном изображении являются верными? Выберите два суждения из пяти предложенных. Запишите в таблицу цифры, под которыми они указаны.

1) Событие, которому посвящена монета, произошло в период руководства СССР Л. И. Брежнева.

2) В том же десятилетии, к которому относится событие, которому посвящена монета, прошёл XX съезд КПСС.

3) За год до события, которому посвящена монета, ограниченный контингент советских войск был введён в Афганистан.

4) Руководитель СССР, при котором произошло событие, которому посвящена монета, был отправлен в отставку со всех своих постов.

5) В год события, которому посвящена монета, в СССР была принята новая Конституция.

Задание № 10. Какие из представленных марок посвящены событиям того же десятилетия, что и десятилетие начала периода, которому посвящён плакат? В ответе запишите две цифры, под которыми они указаны.

1)

2)

3)

4)

Задание № 11. Ниже приведён список терминов (названий). Все они, за исключением **двух**, относятся к событиям (явлениям) истории СССР 1930-х гг.

1) *Пакт о ненападении*; 2) *приватизация*; 3) *«линия Маннергейма»*; 4) *коллективная безопасность*; 5) *стахановское движение*; 6) *Берлинская стена*.

Найдите и запишите порядковые номера терминов (названий), относящихся к другому историческому периоду.

Задание № 12. 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:

Индустриализация 30-х гг. XX века – главная причина победы СССР в Великой

отечественной войне

Используя исторические знания, приведите два аргумента, которыми можно подтвердить данную точку зрения, и два аргумента, которыми можно опровергнуть её.

Ответ запишите в следующем виде. *Аргументы в подтверждение:*

1) ...

2) ...

Аргументы в опровержение:

1) ...

2) ...

Задание № 13. Какое из понятий характеризует общественно-политическую жизнь в РФ в начале 1990-х гг.?

1) «оттепель»
2) неосталинизм
3) «железный занавес»
4) многопартийность

Задание № 14. Установите соответствие

События, явления А) Карибский кризис. Б) «Ленинградское дело». В) Перестройка.	Руководители 1. И.В. Сталин. 2. М.С. Горбачев. 3. Н.С. Хрущев. 4. Л.И. Брежнев

Задание № 15. Впишите пропущенное слово в высказывании Н.С. Хрущева:

«_, товарищи – это танк в руках бойцов, я имею в виду колхозников; это танк, который дает возможность преодолевать барьеры, преодолевать преграды на пути к созданию изобилия продуктов для нашего народа»

Задание № 16. Прочитайте приведённый текст и выполните задание.

Отношения между СССР и развитыми странами в середине 1960-х — конце 1970-х годов получили название «разрядка». Что же стояло за этим понятием?

В 70-е годы пиковой точкой разрядки международной напряженности стал Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе, подписанный 1 августа 1975 г. главами 33 европейских государств, а также США и Канады. Он устанавливал принципы взаимоотношения стран-участниц: суверенное равенство, неприменение силы или угрозы силы, нерушимость послевоенных границ, территориальная целостность государств, мирное урегулирование споров, невмешательство во внутренние дела, уважение прав человека и основных свобод.

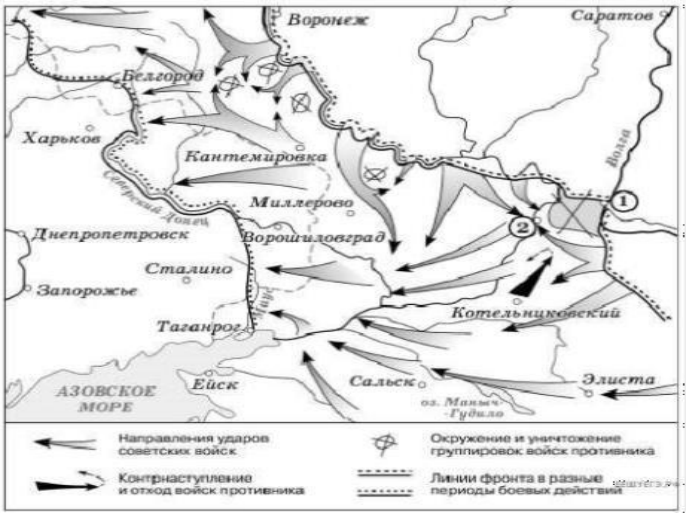
Но и в этом случае СССР и США демонстрировали разные взгляды и цели. СССР рассматривал Акт прежде всего с точки зрения признания границ в Европе и своего особого положения в ней. Западные же страны ключевыми считали пункт о соблюдении прав человека в Советском Союзе и странах Восточной Европы. Такое понимание Акта содействовало развертыванию на Западе кампании в защиту прав человека в СССР и странах Восточной

Европы.

Задание № 17. Укажите общее и различия в отношении США и СССР к Заключительному акту по безопасности и сотрудничеству в Европе.

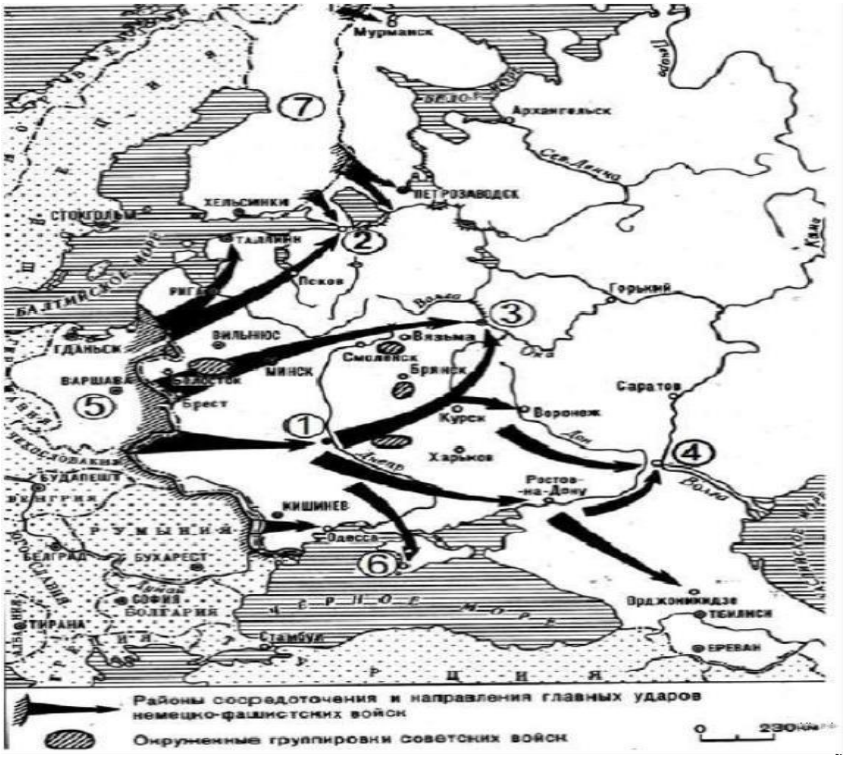
Общее	
Различия	
США	СССР

Задание № 18. Рассмотрите схему событий одного из периодов Великой Отечественной войны и выполните задание



Укажите название города на момент изображенных на схеме событий, который обозначен на схеме цифрой «1».

Задание № 19. Название плана, который был разработан для начала наступления, события которого обозначены на схеме.



Задание № 20. Рассмотрите изображение и выполните задание.

Укажите год, когда произошло событие, которому посвящён данный плакат. Какую реакцию со стороны США и Евросоюза вызвало данное событие?

Задание № 21. Рассмотрите изображение и выполните задание. Назовите фамилию исторического деятеля, скульптурное изображение которого размещено на марке

Задание № 21. Рассмотрите изображение и выполните задание. Назовите событие, которому посвящено изображение на данной монете. Как ситуация на Украине повлияла на это событие?

Задание № 22. Укажите год, когда произошло событие, которому посвящён данный плакат. Укажите исторического деятеля, портрет которого изображён на плакате.

Задание № 23. Расшифруйте:

1. НЭП 2. СССР 3. КПСС 4. ЦК РКП (б)

Задание № 24. Выберите из списка три положения, которые отражают меры, осуществленные в период новой экономической политики:

1. Введение продразверстки.
2. Появление частной собственности.
3. Создание концессий.
4. Тотальная национализация промышленных предприятий
5. Введение червонца, обеспеченного золотом.
6. Разрешение оппозиционных политических партий.

Задание № 25. Установите соответствие между явлениями в религиозной жизни страны XX века и соответствующим периодом.

Явления в религиозной жизни	Период истории России XX века
А. Временное прекращение гонений на православие и восстановление патриаршества (патриарх Сергий)	1. Россия в 1990-е годы.
Б. Принятие постановления об отделении церкви от государства и школы от церкви.	2. СССР при Н. Хрущеве. Божия в школе.
В. Православие – государственная религия, преподавание Закона	3. Россия в 1917-1921 гг.
Г. Восстановление (строительство заново) и открытие храма Христа Спасителя.	4. СССР в 1941-1945 гг.
	5. Правление императора Николая II.

Задание № 26. Установите соответствие между событиями и участниками этих событий: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ДЕЯТЕЛИ	ИСТОРИЧЕСКИЕ СОБЫТИЯ
А) М.С. Горбачёв Б) И.В. Сталин В) Олег Вещий Г) Владимир Мономах	1. совершал удачные походы против половцев 2. введение поста Президента СССР 3. Подписание пакта Молотова-Риббентропа 4. объединение Киева и Новгорода 5. разгром печенегов

Задание № 27. Укажите название события, годовщине которого посвящен почтовый

блок. Используя изображение, приведите одно любое обоснование Вашего ответа.

Задание № 28. Какое из понятий характеризует общественно-политическую жизнь в РФ в начале 1990-х гг.?

1. «оттепель» 2.неосталиниз

3. «железный занавес» 4.многопартийность

Задание № 29. Как называется сражение, о котором идет речь в документе?

«Навстречу двигались две громадные танковые лавины… Через несколько минут танки первого эшелона наших 29-го и 18-го корпусов, стреляя на ходу, лобовым ударом

врезались в боевые порядки немецко-фашистских войск, стремительной сквозной атакой буквально пронзив боевой порядок противника… Поле сражения клубилось дымом и пылью, земля содрогалась от мощных взрывов. Танки наскакивали друг на друга и, сцепившись, уже не могли разойтись, бились насмерть, пока один из них не вспыхивал факелом или не останавливался с перебитыми гусеницами. Но и подбитые танки, если у них не выходило из строя вооружение, продолжали вести огонь. Это было первое за время войны крупное встречное танковое сражение: танки дрались с танками».

В СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ КРИТЕРИИ:

«Отлично» – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

«Хорошо» – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

«Удовлетворительно» – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«Неудовлетворительно» – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций:

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	**Умения**	**Знания**
ОК02 ОК03 ОК04 ОК06 ОК09	- 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. *- писать деловые письма;* *- понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики;* *- обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы*	- 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; *- правила перевода текстов профессиональной направленности;* *- правила составления деловых писем;* *- правила делового общения с клиентами;* *- этику делового общения и правила ведения переговоров;* *- правила составления и заполнения профессиональной документации*

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины студент должен	**Задания для проверки**	
Уметь:	**№ теоретического вопроса**	**№ практического задания**
У1. Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)	1-30	
У2. Понимать тексты на базовые профессиональные		1-25

темы;		
У3. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы		1-25
У4. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	1-30	
У5. Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	10,11,13,15,18,19 20,23,29.30	
У6. Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	7, 12, 17, 22	1,5,8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 25
У7. *Писать деловые письма;*		7,14,16,18,19,2125
У8. *Понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики;*		1-25
У9. *Обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы*		7,14,16,18,19,2125
Знать:		
З1. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	**1-30**	
З2. Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	1-30	1-25
З3. Особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности		1-25
З4. *Правила перевода текстов профессиональной направленности*		1-25
З 5. *Правила составления деловых писем*	25	7,14,16,18,19,2125
З 6. *Правила делового общения с клиентами*	7,8,25,29	
З 7. *Этику делового общения и правила ведения переговоров*	7,8,29	
З 8. *Правила составления и заполнения профессиональной документации*	9,12,17,18, 19,20,22,25	

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Назовите основные принципы стратегии туристического бизнеса.
2. Расскажите о знаменитых людях в сфере туризма и гостиничного сервиса.
3. Назовите профессии в сфере туризма и гостеприимства и перечислите их обязанности.
4. Назовите виды путешествий: в зависимости от времени года, продолжительности, целей и интересов.
5. Расскажите о путешествиях по воздуху, наземными видами транспорта и круизы и их отличиях.
6. Расскажите о навыках и качествах характера, необходимых для работы в сфере туризма и гостеприимства.
7. Составьте резюме и расскажите о себе предполагаемому работодателю в сфере туризма и гостеприимства.
8. Расскажите о правилах ведения телефонных переговоров с клиентами.

9. Расскажите о правилах бронирования билетов и услуг.
10. Презентация курорта. Объясните программу и маршрут путешествия.
11. Пешеходные туры. Опишите походы в горы, по сельской местности, пейзаж, ландшафт.
12. Составьте рекламу одного из туров по Краснодарскому краю.
13. Расскажите о правилах безопасности и о правилах поведения туристов во время путешествия.
14. Опишите достопримечательностей и исторических места в одном из городов России.
15. Проблемы во время путешествий. Расскажите о правилах работы с жалобами и претензиями клиентов.
16. Опишите типы гостиниц, услуг, цен и скидок, которые они предоставляют.
17. Составьте анонс одной из гостиниц Краснодара.
18. Расскажите о правилах бронирования гостиничного номера и гостиничных услуг.
19. Расскажите о процедуре заселения гостя в гостиницу.
20. Расскажите о процедуре выселения гостя из гостиницы.
21. Перечислите типы ресторанов и расскажите об особенностях их сервиса.
22. Составьте и опишите меню для клиента по вашему выбору.
23. Опишите пакетный тур и перечислите обязанности туристического агента по его составлению.
24. Назовите валюты разных стран и расскажите о различных видах платежей.
25. Расскажите о правилах ведения деловой переписки с клиентами и назовите виды деловых писем.
26. Опишите культурные и национальные традиции России и Кубани.
27. Опишите государственное устройство России.
28. Назовите виды документов в сфере туризма и гостеприимства и расскажите о правилах работы с ними.
29. Расскажите о правилах поведения в сфере делового общения.
30. Назовите составляющие экскурсии по городу и опишите работу туристических информационных центров.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание

Время выполнения задания – 20 минут.

1. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о массовом туризме.

DEVELOPMENT OF MASS TOURISM

The most significant economic change for many countries of the world has been the development of mass tourism since World War II. Tourism is a risky business: capital investment can be considerable, whereas the season in which to recoup expenditure may be short and can be disrupted by economic difficulties within a country and in neighboring countries or by cool; rainy weather in summer. Furthermore, there is fierce competition to attract tourists, not only among different countries but also among the resorts within each country.

Tourism is a growing industry and one of the largest sources of foreign exchange. Enormous sums of money are injected into the economies of some nations by winter and summer tourism. Employment opportunities in the service sector increase substantially. The tourist trade is one of most important sources of employment and revenue and is served by numerous hotels and boardinghouses, youth hostels, restaurants, and retail businesses. Many cities are also important centers for international conferences and exhibitions.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Заполните карточку бронирования для клиента турфирмы.**

Вариант 2
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о массовом туризме.**

DEVELOPMENT OF MASS TOURISM

The number of tourists increases steadily. In some countries, though, tourism has not been at the heart of their economies, so the lack of facilities make travel in them a rugged experience. Nevertheless, it is becoming a part of governmental policies in those countries to include provisions for paved highways and hotel construction in each successive development plan.

Thus, the tourist industry has been actively encouraged by the authorities. Luxury establishments are developed for wealthy foreigners. Many workers find employment in tourism, now continuous through all seasons in many countries, binding the cities' economies ever more firmly to tourism. Tourism supports the many small businesses that provide food, lodging, fuel, and other supplies and services.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Найдите следующие выражения в тексте:**
   трудное испытание, последующий, жилье, снабжение (поставки).

Вариант 3
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о возможных видах отдыха.**

A HOLIDAY FOR ALL SEASONS

There's no need to agonize over where and when to take break next year: there are month-by-month vacation charts suggesting holidays each month to suit all tastes, from beaches, skiing, family and under-25 getaways to cruises and weekend escapes.

Who believes in Santa? Fly across the Arctic Circle to Finnish Lapland to meet him and take a reindeer sleigh ride.

Get next to nature for a close-up view of geysers and glaciers. Reykjavik isn't cheap but it's clean – and the sights are stunning.

Tiptoe through the tulips on a Dutch bulb-fields tour. Take in Amsterdam's canals and the Hague's museums for more color and culture.

Join a coastal steamer to discover Norway's spectacular fjords and fishing villages.

Ski in the morning and go biking, hiking, rafting or play tennis or golf after lunch. A trip to Austria is offered for a week including breakfast, packed lunch and dinner with wine.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Найдите следующие выражения в тексте:**
   отдохнуть, бегство (отдых вдали от дома), отдых на выходных, северный олень, катание на санях, великолепный, ходить на цыпочках, луковичный (о растении), «сухой паек».

Вариант 4
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о возможных видах отдыха.**

A HOLIDAY FOR ALL SEASONS

Celebrate the arrival of spring with a three-night gala weekend in Paris. A dinner and show at Lido or Moulin Rouge, plus a river cruise, will be provided.

Hail a passing gondola or hop on a water bus for a city tour with a difference. The canals and palaces of Venice give it a unique appeal.

Take a Turkish bath and tour the dazzling Topkapi palace, see Istanbul's exotic attractions, have cheap shopping and enjoy eating out at excellent restaurants.

Spend nights under the stars on a 14-day exploration of the deserts and mountains of Morocco.

Discover the temples, tranquility and superb sandy beaches of Bali, a desirable retreat for romantics, nature lovers and water-sports enthusiasts.

Sail around the Malay Peninsula and southern Thailand aboard a luxury motor yacht.

Camping expeditions may be an inexpensive, fun way of touring the western USA. You will visit San Francisco, the Grand Canyon, Las Vegas.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Найдите следующие выражения в тексте:**
   праздничный, окликать (звать), не такой, как другие (отличный от других), убежище, недорогой.

Вариант 5

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о видах отдыха.**

Type of holiday

1. 'It's really relaxing – and I just love knowing that every day we'll go in to a new port and see a whole new place.'

2.'It's good because it's all done for you – you just look in the brochure and choose what you want.'

3.'I really enjoy them – I've done one on archaeology and one on windsurfing. It's a great way to meet people.'

4.'I really enjoy travelling in a group, with a guide who can explain the history of all the places we drive through.'

2. Определите вид отдыха в каждом абзаце.

3. Ответьте на вопросы по содержанию текста.

1) How many of these types of holiday have you been on?

2) Which ones would you like to try?

3.Заполните карточку бронирования для клиента турфирмы.

Вариант 6

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о видах отдыха.**

Type of holiday

1. I'm going to Nepal – we'll be walking in the mountains for about two weeks. It'll be tough, because the conditions are quite hard, but I'm looking forward to it.'

2.'I've got a round-the-world student ticket and I hope to travel for about four months. I'll be staying in cheap accommodation and living out of a rucksack.'

3.'I'll only be away a short time – I'm going for a weekend to Prague with my friends.'

4.'I love being in the fresh air, and I really enjoy the fact that it's keeping me fit at the same time! The only time I don't like it much is when I have to walk up steep hills!'

2. Определите вид отдыха в каждом абзаце.

3. Ответьте на вопросы по содержанию текста.

1) How many of these types of holiday have you been on?
2) Which ones would you like to try?

Вариант 7.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о роли туризма в наши дни.**

Tourism today

Tourism is one of the biggest businesses in the world. There are nearly 800 million international tourist arrivals every year. It employs, directly or indirectly, one in fifteen of all workers worldwide, from A to Z. from airport cleaners to zookeepers, and includes bar staff, flight attendants, tour guides, and resort reps. It is a huge part of the economy of many countries - in countries such as the Bahamas, over 60% of the economy is based on tourism.

Tourism is a fast-growing business. When Thomas Cook organized his first excursion from Leicester to Loughborough in 1841, he probably didn't know what he was starting. Key developments in the last 150 years or so have led to the rise of mass tourism. There have been technological developments in transport in particular the appearance of air travel and charter flights. There have been changes in working practices, with workers getting paid holiday time and working shorter and more flexible hours.

2. **Обозначьте нижестоящие утверждения к тексту True (информация соответствует содержанию текста), False (информация не соответствует содержанию текста).**
   Write T (true) or F (false).
   1 One in fifty of all workers are employed in tourism related industries.
   2 Tourism is a slow-growing business.
   3 There have been changes in getting paid holiday time.

Вариант 8.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о роли туризма в наши дни.**

Tourism today

In recent years we have seen the growth of the Internet and globalization. making the world seem a smaller but very fascinating place. The tourism industry grows faster and faster each year. In 1950, there were 25 million international tourist arrivals. In 2004, the figure was 760 million, and by 2020 it is predicted to be 1.6 billion.

But what are the challenges today? The tourism industry is affected by many different things: international events, economic change, changes in fashion. New concerns and worries appear every year, for example as people become more worried about security and international terrorism, or as the value of their (currency changes. But new destinations and new sources of tourists also seem to emerge every year.

Tourism survives. It is a powerful and sometimes dangerous force in the modern world. Tourism creates many good jobs and careers, but it also produces many poor and badly paid jobs. tourism can help to protect environments and animal life, but it can also damage them. Tourism can save cultures and the local way of life, but it can also destroy them. Tourism can change countries - and people for the better, but it can also change them for the worse. Tourism is one of the biggest industries in the world. It is perhaps also the most important.

2. **Обозначьте нижестоящие утверждения к тексту True (информация соответствует**

содержанию текста), False (информация не соответствует содержанию текста).
Write T (true) or F (false).
1 The number of international tourism arrivals will more than double between 2004 and 2020.
2 Tourists often worry about international security.
3 Tourism has only had a good influence on the modern world.

3. **Заполните карточку бронирования для клиента турфирмы.**

Вариант 9.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о пакетных турах.**

Putting a package together

Package holidays, which are also known as package tours, include all of the components necessary for a complete vacation: transport to and from the destination transfers between the airport I station I port and hotel food and accommodation at the destination other services such as a guide or holiday 'rep'. The professionals who bring these elements together to create a holiday are called tour operators. They buy in advance and in bulk from the principles: airlines, shipping lines, hoteliers, and so on. Because they buy hundreds of seats or rooms from the principle, they pay a much lower price for them than an ordinary member of the public. The tour operator then converts this bulk into individual packages known technically as inclusive tours (ITs). These are marketed to the consumer through travel agents or by other systems. In the past tour operators sold almost entirely through travel agents, but today they also use direct selling. This strategy eliminates the travel agents from the chain of distribution, and this reduces the final cost of the holiday package because direct sell operators do not have to pay commission to a travel agent. Many smaller tour operators, for example, prefer to deal directly with their clients. Not all tour operators sell the same type of holiday. The real.ly big operators, the mass market operators, produce lowcost holidays to traditional sea, sun, and sand destinations like Spain, Greece, or Turkey.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**
What are the components of a typical package holiday?
Who else forms part of the chain of distribution?
3. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 10.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о пакетных турах.**

Putting a package together

Package holidays, which are also known as package tours, include all of the components necessary for a complete vacation: transport to and from the destination transfers between the airport I station I port and hotel food and accommodation at the destination other services such as a guide or holiday 'rep'. The professionals who bring these elements together to create a holiday are called tour operators. They buy in advance and in bulk from the principles: airlines, shipping lines, hoteliers, and so on. Because they buy hundreds of seats or rooms from the principle, they pay a much lower price for them than an ordinary member of the public. The tour operator then converts this bulk into individual packages known technically as inclusive tours (ITs). These are marketed to the consumer through travel agents or by other systems. In the past tour operators sold almost entirely through travel agents, but today they also use direct selling. This strategy eliminates the travel agents from the chain of distribution, and this reduces the final cost of the holiday package because direct sell operators do not have to pay commission to a travel agent. Many smaller tour operators, for example, prefer to deal directly with their

clients. Not all tour operators sell the same type of holiday. The real.ly big operators, the mass market operators, produce lowcost holidays to traditional sea, sun, and sand destinations like Spain, Greece, or Turkey.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**
   How many different types of tour operator are there?
   Why is it important to buy in bulk in tour operation?
   There are two other terms that mean the same as package holiday. What are they?
3. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 11.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о советах туристам.**

SOME DOS AND DON'TS FOR TRAVELLERS

Take sensible precautions with personal property at all times. Don't carry your valuables around with you; take just as much cash as you need. Pickpockets and thieves may sometimes pose ah immediate problem. Never let your handbag or case out of your sight – particularly in restaurants, cinemas, etc. where it is not unknown for bags to vanish from between the feet of their owners.

Never leave bags or briefcases unattended in tube or train stations – they will either be stolen or suspected of being bombs and therefore cause a security alert. Stick to the well-lit streets with plenty of traffic. Muggers and rapists prefer poorly lit or isolated places like back-streets, parks and unmanned railway stations. If you avoid these, especially at night, or travel round in group, you should manage to stay out of danger.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 12.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о советах туристам.**

SOME DOS AND DON'TS FOR TRAVELLERS

Dos:
• Deposit your travelers cheques and valuables in your hotel safe
•Always lock your doors
•Travel in pairs or in groups at night on the Underground
•Remember that both rashness and exaggerated caution are inappropriate.

Don'ts:
•Don't count your money in public
•Don't purchase anything from strangers in the street
•Don't walk along deserted streets or in parks at night
•Don't talk to strangers who try to strike up a conversation with you unless there are other people about.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Найдите следующие выражения в тексте:**
   неосторожность (необдуманность), чрезмерная предосторожность, не соответствовать (быть не к месту), покупать.

Вариант 13.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности о советах туристам.**

ADVICE TO TRAVELLERS

When travelling in the desert or at high altitudes, you can get sunburned surprisingly quickly. It is advisable to use sun cream, wear a hat and protect your eyes with good quality sunglasses.

You may be tempted to bring back exotic souvenirs, but travelers should remember that buying souvenirs made from animal skins or ivory may threaten endangered species and may also be against the law.

When travelling away from home, it's wise to have a spare pair of glasses or contact lenses plus an adequate supply of any medication that may not be available locally.

The month-long Islamic festival of Ramadan will finish at the end of this month. The celebrations for the end of the festival will last for two or three days and travelers are reminded that most things will be closed during that time.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**

What tips can you give to travelers in the desert?

What can tourists remember travelling away from home?

Why buying souvenirs made from animals is dangerous for travelers?

3. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 14.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о гостиничном сервисе.**

Hotel service.

The hotels in England can be divided into several categories. The most expensive are the hotels of the category “Luxe”. Only Arabian sheikhs and millionaires can live there.

The next one in the category “Charming Town House”. The service there is good and the price is not very high comparatively with the 1st category.

The 3d category includes the hotels of London which are situated mainly around the big railway stations.

The hotels of the next category are “Boarding Houses”, “Bed and Breakfast” (usually under the mask of B&B), and small country hotels which are called “inns”.

The cheapest way staying are “Youth Hostels”, “Youth Holiday Centers”, “Country Guest Houses”. VAT – Value Added Tax (НДС) is included in the price. VAT is 17,5% (per sent).

Very often in english hotels the cost of breakfast is included in the cost of staying. You can book continental breakfast – tea or coffee and a roll with butter and jam or substantial English breakfast-starter (flakes) with milk, juice and so on and the main course – fried eggs with ham, tomato and white bread.

In the USA and Canada the prices in the hotels are higher than in England. As a rule big hotels are situated in a center of a city. Besides the local hotels there is a net of hotels and restaurants such as “Hilton” and “Sheraton”.

If you have a car it is cheaper to stay at motels. Usually the cost of breakfast is not included in the cost of living.

In England a tip is included in a bill (the column – “Service Charge”). If a tip is not included you have “to give a tip” about 10-15% of the bill’s sum. They don’t give a tip in pubs.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**

How many categories can hotels divided in England?

What is the cheapest category of hotels?

What hotels are included in the 3d category?

3. **Используя информацию из текста, письменно изложите информацию о ценах в отелях на русском языке.**

Вариант 15.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о гостиничном сервисе.**

Hotel service.

Very often in English hotels the cost of breakfast is included in the cost of staying. You can book continental breakfast – tea or coffee and a roll with butter and jam or substantial English breakfast-starter (flakes) with milk, juice and so on and the main course – fried eggs with ham, tomato and white bread.

In the USA and Canada the prices in the hotels are higher than in England. As a rule big hotels are situated in a center of a city. Besides the local hotels there is a net of hotels and restaurants such as "Hilton" and "Sheraton".

If you have a car it is cheaper to stay at motels. Usually the cost of breakfast is not included in the cost of living.

In England a tip is included in a bill (the column – "Service Charge"). If a tip is not included you have "to give a tip" about 10-15% of the bill's sum. They don't give a tip in pubs.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**

What type of hotels include the cost of breakfast in staying?
What's the difference between the English and Continental breakfast?
Where can tourists stay if they have a car?

4. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 16.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о достопримечательностях города.**

Krasnodar. Places of interest

Krasnodar is the administrative centre of Krasnodar region. The city was founded in 1793 as a fortress. The former name of the city was Yekaterinodar. Krasnodar is situated on the river Kuban not far from the Black and the Azov seas. About one million people live here. Krasnodar is an agricultural, industrial and cultural center in the south of Russia. It houses hundreds of enterprises and factories. Thanks to mild climate and wonderful landscape Krasnodar has become a popular tourist destination. The city is really hospitable: it offers an astonishing variety of hotels, restaurants, green parks, cinemas and other places to rest. There are malls, shops, entertainment centers and sport facilities. If you are a theatre-goer, you'll find many theatres in Krasnodar. There are museums and art galleries, zoos and oceanariums there. On the Theater Square you can see one of the largest splash fountain in Europe. The most amazing street of Krasnodar is Krasnaya Street. It has lots of monuments and other sights.

2. **Составьте деловое письмо-ответ на запрос клиента о достопримечательностях Краснодара.**

Вариант 17.
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о развитии туризма.**

WHEN THE HEAT IS ON

It's the season of heat and dust, when the British are at the seaside or abroad, leaving their cultural heritage to tourists. The ancient monuments, palaces and historic streets resemble a new Babylon, ringing with European, Asian and American dialects. Last year, Britain attracted nearly 21 million visitors. The trend is steadily upward, but the picture is not unequivocally good.

Tourism is the world's biggest growth industry, and Britain is facing ever fiercer competition for tourists' spending money; "We have been a popular place to come to for many years," said Isobel Coy, of the British Tourist Authority. "Now practically every country in the world is after the tourist dollar, whether it has a small coral reef or Florence. There is serious competition out there. Britain has to concentrate on doing well and there is a lot of room for improvement. Two-thirds of our visitors are repeat visitors, which is good, but we must make sure we're offering people what they want – high standards, value for money, and a warm welcome – so they continue to come."

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**

What attracts tourists to Great Britain?

Why must Britain fight to maintain its tourism growth?

How can Britain attract more tourists? What needs to be done?

3. **Составьте текст рекламного объявления об одном из пакетных туров.**

Вариант 18.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о видах путешествий.**

THE ART OF TRAVEL

Journeys are the midwives of thought. Few places are more conducive to internal conversations than a moving plane, ship or train. There is an almost quaint correlation between what is in front of our eyes and the thoughts that we are able to have in our heads: large thoughts at times requiring large views, new thoughts, new places. Introspective reflections which are liable to stall are helped along by the flow of the landscape. The mind may be reluctant to think properly when thinking is all it is supposed to do. The task can be as paralyzing as having to tell a joke or mimic an accent on demand. Thinking improves when parts of the mind are given other tasks, are charged with listening to music or following a line of trees.

Of all modes of transport, the train is perhaps the best aid to thought: the views have none of the potential monotony of those on ship or plane, they move fast enough for us not to get exasperated but slowly enough to identify objects. They offer us brief, inspiring glimpses into private domains, letting us see a woman at the precise moment when she takes a cup from a shelf in her kitchen, then carrying us on to a patio where a man is sleeping and then to a park where a child is catching a ball thrown by a figure we cannot see.

2. Подберите подходящий по содержанию текста ответ.

1.According to the writer, why may people think deeply on a long journey?

A They are inspired by things they see out of the window.

B They are bored and so have lots of time for reflection.

C The mind is only partly occupied in looking at the view.

D The mind is free of its usual everyday preoccupations.

2.He sees the train as the most conducive to thought because of

A the particular speed at which it travels.

B the varied landscape through which it passes.

Cthe chance it gives us to compare our lives with others'.

D the need to keep pace with the constantly changing view

3.Используя информацию из текста, письменно изложите информацию о категориях и

видах транспорта для путешествий на русском языке.

Вариант 19.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о знаменитых достопримечательностях.**

SOHO

Soho is a neighbourhood in the City of Westminster, London, that is bounded by Oxford Street (north), Charing Cross Road (east), Coventry Street and Piccadilly Circus (south), and Regent Street (west).

The name of Soho derives from an old hunting cry. It was an area of farmlands in the Middle Ages and was acquired by the crown in the 1530s. The community's development stems from the activities of the 17th-century urban developer Gregory King. French Huguenots found refuge there during that period; later the area became the home of Greek immigrants and several other groups, including Italians. There are still French and Italian restaurants and continental food shops, and Gerrard Street is a Chinese section.

Wardour Street is a centre for film companies whereas Carnaby Street attracts tourists with its shops of fashionable clothing and accessories. Soho is a notably animated – and at times unruly – quarter, especially at night. Street markets, advertising agencies, clothing firms, and music-publishing houses are interspersed among its less salubrious locales and activities.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Составьте деловое письмо-ответ на запрос клиента о достопримечательностях Сохо.**

Вариант 20.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о знаменитых достопримечательностях.**

BRITAIN IN BLOOM

April and May is bluebell time in England and Wales and areas of woodland are carpeted with these wild blue flowers.

'Many gardens in the care of the National Trust are renowned for their bluebells. Among the best are Blick-ling Hall in Norfolk, with its secret Victorian gardens, Cliveden above the wooded banks of the Thames near Maidenhead in Buckinghamshire, Fountains Abbey in Yorkshire and Lanhydrock near Bodwin in Cornwall.

Blickling1 Hall is said to be one of England's greatest Jacobean houses. Built between 1619 and 1627, the home's greatest attraction is a 127-foot-long gallery with plaster ceiling of outlandish emblems. In the garden a large mausoleum, constructed in 1793, still stands.

Cliveden overlooks the Cliveden Woods which follow the river for about two miles. Then there are the grounds of Bisham Abbey. Bisham church is accessible from the river.

Fountains Hall in Fountains Abbey is another Jacobean Mansion, with ruins located in the picturesque River Skell valley and forest. The abbey dates back to 1132.

Cornwall's county town of Bodwin boasts the largest medieval church in the region, which dates from the 15th century.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Найдите следующие выражения в тексте:**
известный, достопримечательность, чужеземный, живописный, графство, гордиться, средневековый.

Вариант 21.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о знаменитых достопримечательностях.**

WEEKEND WALKABOUT: SCOTLAND

Sometimes it is the destination that makes the journey worthwhile. Other times, it is the journey that makes the destination worth reaching. Scotland's West Highland Lines comprise some of the world's most dramatic railway scenery and can literally make a holiday memorable from start to finish.

Railway reached the West Highways in 1880 and today the Glasgow to Fort William and Mallaig line can provide a breathtaking entry to one of the country's most loved holiday regions. Further north, the towns of Thurso and Wick can be reached by services from Inverness, passing by the Black Isle.

The West Highland Line can provide access to some of Scotland's great sights. One of these is Dumbarton Castle, which stands imposingly on a 240-foot rocky perch, from where a five-year-old Mary of Scots was sent to France in 1548.

The journey now pushes on towards Britain's highest mountain, Ben Nevis, past Inverlochy Castle and into Fort William, which sits on the banks of Loch Linnhe.

At Glenfinnan, a monument, built in 1815, is said to mark the spot where Bonnie Prince Charlie unfurled his standard in 1745 and rallied the Clans.

Before reaching the final destination of Mallaig you will reach Loch Morar, the deepest in Britain at 1017 feet. Loch Morar is home to the monster Morag, a 'relative' of Loch Ness's more famous Nessie.

If planning a journey by rail in Scotland then it is advisable to contact Scotrail or the Scottish Tourist Board for special deals.

2. **Озаглавьте каждый абзац и составьте план текста. Используя составленный план, кратко изложите содержание текста.**
3. **Составьте деловое письмо-ответ на запрос клиента о достопримечательностях Шотландии.**

Вариант 22.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст об экотуризме.**

THE ENVIRONMENTAL TOURIST

Guests at the Waldhaus Am See in St. Moritz bring more than baggage to the 36-room hotel. With manager Claudio Bernasconi’s encouragement, each week in summer they cart in box loads of trash they’ve found in the Swiss mountains.

The visitor who brings in the most litter gets room and board for a week on the house. The record is 19 kilograms, mostly cans, collected by two Swiss women on vacation last August.

“They said they worked so hard they were going to need another holiday,” Bernasconi laughs.

The hotel’s two-year-old campaign is meant to encourage visitors to protect the Alpine environment. But Bernasconi and tourist officials throughout the Alps know that responsible, or “soft” tourism requires more than picking up litter.

Successful ecotourists, they say, must start with careful planning – finding leisure activities and transportation that go easy on the environment and searching out resorts that promote active preservation of the Alps.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**

How did one Swiss hotel help protect the environment?

What does "soft" tourism require?
What should successful ecotourist start with?

Вариант 23.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст об экотуризме.**

RESPONSIBLE TOURISM

So, is there such a thing as responsible tourism? According to Dr Harold Goodwin of the University of Greenwich, responsible tourism is one which generates economic benefits for the host community whilst minimising any environmental and cultural impact. In other words, it engenders respect between local people and tourists, and involves both in decision-making. Goodwin insists, however, that responsible tourism is not to be confused with worthy or dull tourism. Even if your trip takes you to the Third World, you needn't let the problem of world poverty spoil your meal in a local restaurant. You should, however, be aware of the fact that the same meal taken in an international hotel is less likely to benefit the local community.

One of the strongest proponents of responsible tourism is Justin Francis, co-founder of Responsibletravel.com. He points out that British tourists spend μ2 billion a year on holidays in developing countries – a figure roughly equivalent to their government's entire overseas aid budget. Moreover, in the context of expanding world trade, tourism is a unique type of purchase, he maintains, and the thing that sets it apart from others is that the end consumer gets to observe its impact at first hand.

Others are more skeptical. A few years ago, ecotourism was all the rage, but that seems to have few defenders these days. Even Justin Francis agrees that the term has become overused to the point of becoming more-or-less meaningless. Ecotourism has become a marketing buzzword, hijacked by tour companies wanting to exploit the public interest in the environment. A lot of people jumped on the bandwagon and ended up doing more harm than good.

2. Подберите подходящий по содержанию текста ответ.

1. Harold Goodwin stresses that even responsible tourism
A should be a source of enjoyment for tourists.
B may not bring economic benefits to all areas.
C will have a negative impact on the host culture.
D will lead to the exploitation of poorer communities.
2.According to Justin Francis, what makes tourism different from other aspects of world trade?
A the fact that it is less susceptible to aggressive marketing than other products
B the fact that tourists see the effect they are having on the places they visit
C the power of the tour companies to influence how people regard it
D the level of income that it generates in developing countries

Вариант 24.
Инструкция для обучающихся.
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 20 минут

1. **Прочитайте и переведите текст о заселении в отель.**

SWAN HOTEL

When I rang to book a room at The Swan, the receptionist sounded doubtful. 'I don't think we've anything that weekend,' she said. 'No, wait - there's just one.'

The Swan, dating back to 1821, is the Georgian building at the end of town. We had to smile at the comical scene that greeted us when we arrived. A disorganised receptionist; an over-talkative salesman with his back to us and two foreign guests reduced to communicating in sign language.

At last, we made it to our small, nothing out of the ordinary, brown and cream room with a double bed and a view of the gardens.

Coming downstairs again we met another talkative character. Colin Vaughan, the owner, amused us with stories of the army, difficult guests, VAT and how the hotel had been used as a bookshop before he bought it ten years ago: 'It took me six long weeks to get rid of all those books.'

Today, the Swan is a traditionally furnished hotel with generous areas of red, flowery carpet and a large number of cherry-red sofas and armchairs.

2. Подберите подходящий по содержанию текста ответ.

1 Before arriving at the hotel the writer

a)had been there the weekend before.
b)had not been in contact with the hotel.
c)had been unable to get through.
d)had been lucky to get a room.

2 The hotel.

a)was built in 1821.
b)looks ordinary.
c)is in the town centre.
d)looks impressive.

3 The writer's first impression was one of

a) enthusiasm.
b)amusement.
c)anger.
d)disappointment.

4 We learn that the room was.

a)ordinary.
b)attractive.
c)well-furnished.
d)at the back of the hotel.

Вариант 25.

Инструкция для обучающихся.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 20 минут.

1. **Прочитайте и переведите текст о предполагаемых турах на дикую природу.**

WILDLIFE ENCOUNTERS

The first time you see a bear, when you realise that it’s just you, the guide and that bear, your mouth definitely goes dry. Unlike in other more frequently visited areas, the bears at Hallo Bay don’t associate humans with food as nobody’s ever fed them, so they pose no risk to people. You can watch the bears fish in the river, nurse their cubs, photograph them hunting for clams on the beach or find them sleeping with their full bellies nestled in a hollow they’ve dug in the sand. For me, Hallo Bay’s a magical place. I’ve always been a person who was structured and organised, but I’ve said for years now that I lost my list in Alaska. One thing which makes Hallo Bay so special is that the remote camp has just a dozen guests at a time, with guided groups of no more than half that many heading out to search for the bears. And there’s no shortage of them; Hallo Bay has one of the world’s healthiest populations of coastal browns, maybe because of the plentiful food supply. It must be how the planet was several hundred years ago. Admittedly, Hallo Bay would be a bit challenging if you’d never been wildlife watching before. But for me, even without the bears it would be a gorgeous place to visit.

2. **Ответьте на вопросы по содержанию текста.**
   Why don’t bears pose risk to people at Hallo Bay?
   What thing make Hallo Bay special?
   When would Hallo Bay be challenging for tourists?

3. **Составьте письмо-ответ на жалобу клиента.**

В СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ КРИТЕРИИ:

«Отлично» – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, терминами, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

«Хорошо» – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

«Удовлетворительно» – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«Неудовлетворительно» – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а так же компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 06, ОК 07, ПК 1.3

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 06 ОК 07 ПК 1.3	− организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; − предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; − использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; − применять первичные средства пожаротушения; − ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; − применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью; − владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; − оказывать первую помощь пострадавшим	− принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; − основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; − основы военной службы и обороны государства; − задачи и основные мероприятия гражданской обороны; способы защиты населения от оружия массового поражения; − меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; − организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; − основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; − область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; − порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.	1
Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту	2
Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения.	9,10,11
Применять первичные средства пожаротушения	3
Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности.	21
Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью.	4,5,6,7,8,12
Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы.	22
Оказывать первую помощь пострадавшим.	13-20
Знать	**Номер вопроса**
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.	18,19,20
Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации.	1-12
Основы военной службы и обороны государства.	21, 22, 23, 26, 39, 40
Задачи и основные мероприятия гражданской обороны.	13,14
Способы защиты населения от оружия массового поражения.	15,16
Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.	17
Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке.	24
Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО.	36
Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы.	25, 26, 41
Порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.	27-35,37,38

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Раскройте понятие «чрезвычайная ситуация», пояснить различие суждений «авария» и «катастрофа»?

2. Назовите основные признаки чрезвычайных ситуаций, каковы причины их возникновения?

3. Назовите чрезвычайные ситуации по масштабам распространения и тяжести последствий, дать им краткую характеристику.

4. Приведите примеры чрезвычайных ситуаций социального характера и возможный масштаб их распространения.

5. Дайте определения межрегиональным и федеральным чрезвычайным ситуациям, в чём их различие?

6. Назовите основные группы чрезвычайных ситуаций природного характера. Указать основные группы антисейсмических мероприятий.

7. Выделите общие закономерности природных чрезвычайных ситуаций.

8. Выделите основные чрезвычайные ситуации метеорологического характера. Чем обусловлены их отличия?

9. Назовите основные чрезвычайные ситуации гидрологического характера, факторы, влияющие на их развитие.

10. На какие группы подразделяются опасности социального характера, указать пути снижения уровня криминализации общества.

11. По каким признакам классифицируется современный терроризм? Чем опасен терроризм и возможные способы его искоренения?

12. Каковы режимы функционирования РСЧС? Что включают в себя силы и средства РСЧС?

13. Как осуществляется руководство гражданской обороной (ГО) в Российской Федерации?

14. В чем заключаются основные задачи гражданской обороны?

15. Каковы средства коллективной защиты от чрезвычайных ситуаций? Какие вы знаете средства защиты кожи?

16. Что необходимо взять с собой, направляясь в убежище? Назовите основные виды индивидуальных средств защиты органов дыхания.

17. Назовите укрытия простейшего типа. Каково назначение противорадиационных укрытий?

18. Какие объекты экономики относятся к категории опасных производственных объектов?

19. Назовите общие факторы, определяющие устойчивость работы объектов экономики.

20. Назовите мероприятия по защите работников в условиях чрезвычайных ситуаций различного характера.

21. Объясните положения «национальная безопасность» и «военная безопасность». Назвать мероприятия организации обороны государства.

22. Назовите виды Вооруженных Сил Российской Федерации и их рода войск.

23. В чем заключаются особенности военной службы?

24. Каков порядок призыва на воинскую службу?

25. Дайте характеристику боевым традициям Вооруженных Сил РФ. Охарактеризуйте символы воинской чести, покажите их актуальность в настоящее время.

26. Какова структура Вооруженных Сил Российской Федерации?

27. Сформулировать задачи, решаемые первой медицинской помощью.

28. Какие признаки характеризуют потерю пострадавшим человеком сознания? Какая медицинская помощь оказывается при этом?

29. Назовите основные виды повязок.Какие виды кровотечений вы знаете?

30. В каких случаях следует накладывать медицинский жгут? Рассказать алгоритм наложения жгута.

31. Каковы медицинская помощь и особенности транспортировки при различных видах

переломов?

32. Какая первая медицинская помощь должна быть оказана пострадавшему с термическим ожогом II степени тяжести?

33. В чем заключается первая медицинская помощь при обморожениях?

34. Какая помощь оказывается при тяжелыхэлектротравмах?

35. Разделы закона “О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера”

36. АК-74 назначение, технические характеристики.

37. Определение признаков нарушения сознания, в том числе его отсутствие.

38. Определение признаков нарушения дыхания, в том числе его отсутствие.

39. Альтернативная гражданская служба. Порядок прохождения альтернативной гражданской службы.

40. Воинские звания военнослужащих Вооружённых Сил Российской Федерации. Военная форма одежды.

41. Перечислить, из чего состоит место несения службы нарядом по роте.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Выполните команду и поясните Ваши действия по сигналу «Внимание всем».
2. Составить алгоритм эвакуации из аудитории (по выбору преподавателя).
3. Привести в боевой режим углекислотный огнетушитель. Действия пояснить
4. Выполнить команды:

повороты на месте:«Напра-ВО!» «Нале-ВО», «Кру-ГОМ»

5. Выполнить воинское приветствие без оружия на месте в головном уборе.
6. Руководитель стрельб при проведении стрельб подал команду «Приготовиться к стрельбе». Каковы будут Ваши действия? (Показать с учебным оружием)
7. Руководитель стрельб при проведении стрельб подал команду «Огонь». Каковы будут Ваши действия?(Показать с учебным оружием)
8. Руководитель стрельб при проведении стрельб подал команду «Разряжай»

Каковы будут Ваши действия?(Показать с учебным оружием)

9. Выполнить норматив надевания противогаза («5»-7сек; «4»-8сек; «3»-10сек).
10. Выполнить норматив надевания респиратора («5»-7сек; «4»-8сек; «3»-10сек).
11. Выполнить норматив надевания ОЗК (без времени, на правильность).
12. Выполнить норматив по неполной разборке – сборкеавтомата(«5»-45сек; «4»-50сек; «3»-55сек).
13. В результате дорожно-транспортного происшествия у пострадавшего началось артериальное кровотечение. Каковы будут ваши действия?
14. При неосторожном обращении с сапожным ножом, мастер проткнул себе на левом запястье руку. Определено, что задета вена. Остановить венозное кровотечение, используя метод наложения давящей повязки.
15. Используя бинт, вату и перекись водорода оказать самопомощь по устранению капилярного кровотечение из большого пальца правой руки.
16. Используя тренажёр «Максим» оказать первую доврачебную помощь при потере сознания.
17. Используя тренажёр «Максим» оказать первую доврачебную помощьпри инсульте.
18. Используя тренажёр «Максим» оказать первую доврачебную помощь по непрямому массажу сердца.
19. Используя тренажёр «Максим» оказать первую доврачебную помощь по искусственной вентиляции лёгких.
20. Используя тренажёр «Максим» оценить состояние пострадавшего и вызвать скорую медицинскую помощь.
21. Ситуационная задача. Используя психологическую классификацию воинских должностей, определите, на какие должности может быть назначен гражданин И., если он не

имеет развитых организаторских способностей, но в его профессионально психологической характеристике указано, что его психологические качества следующие: «Точность и быстрота зрительного (слухового) восприятия, точный глазомер. Быстрота мышления, умение выделить в информации главное. Координация движений руками».

22. Расставьте этапы протекания конфликта в правильном порядке.

1. Начало открытого конфликтного взаимодействия.
2. Возникновение конфликтной ситуации.
3. Развитие открытого конфликта.
4. Осознание наличия конфликтной ситуации ее участниками.
5. Разрешение конфликта.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка «5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «2» (неудовлетворительно) - – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА/
АДАПТИВНАЯ ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 08

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	**Умения**	**Знания**
ОК 08	бег на короткие, средние, длинные дистанции; верхние и нижние подачи, передачи, блокирование, нападающий удар; *активно принимать участие в формирование сильной и эффективной команды* *брать ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий*	основы здорового образа жизни; техника двигательных действий в легкой атлетике; техника базовых элементов волейбола

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины в форме *дифференцированного зачёта* осуществляется по результатам сдачи контрольных нормативов.

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
бег на короткие, средние, длинные дистанции;	нормативы
верхние и нижние подачи, передачи, блокирование, нападающий удар;	нормативы
активно принимать участие в формирование сильной и эффективной команды	нормативы
брать ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий	нормативы, тест
Знать	**Номер вопроса**
– основы здорового образа жизни	тест
техника двигательных действий в легкой атлетике;	тест
техника базовых элементов волейбола	тест

БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Московская Олимпиада была проведена:

А) 1956 г. Б) 1938 г. В) 1972 г. Г) 1980 г.

2. Дайте определение физической культуры:

А) Физическая культура удовлетворяет биологические потребности; Б) Физическая культура – средство отдыха;

В) Физическая культура – специфический процесс и результат человеческой деятельности, средство и способ физического совершенствования личности;

Г) Физическая культура – средство физической подготовки.

3. Недостаток двигательной активности людей называется:

А) Гипертонией Б) Гипердинамией В) Гиподинамией Г) Гипотонией

4. Недельной нормой двигательной активности студентов являются занятия физическими упражнениями в объеме:

А) 4-6 ч. Б) 5-7 ч. В) 16 ч. Г) 10-12 ч.

5. Процесс психофизической подготовки к будущей профессиональной деятельности называется:

А) профессиональная подготовка;

Б) профессионально-прикладная подготовка;

В) профессионально-прикладная физическая подготовка; Г) спортивно – техническая подготовка.

6. Понятие, отражающее прикладную направленность физического воспитания:

А) физическое воспитание; Б) физическое состояние; В) физическая подготовка; Г) физическая нагрузка.

7. Костная система человека состоит:

А) из 150 костей; Б) из 80 костей; В) из 200 костей; Г) из 250 костей

8. Кости соединяются с помощью:

А) мышц; Б) суставов; В) сухожилий; Г) жгутиков.

9. Мышечная система включает около:

А) 400 мышц; Б) 600; В) 500; Г) 300.

10. Основным источником энергии для мышечного волокна являются: А) жиры; Б) углеводы; В) белки; Г) все вместе.

11. Сердечно-сосудистая система состоит:

А) из мышц; Б) из сердца и кровеносных сосудов; В) костей; Г) крови и лимфы.

12. Общее количество крови у взрослого человека:

А) 3-4 литра; Б) 4-5 литров; В) 2-3 литра; Г) 1-2 литра.

13. Частота сердечных сокращений у взрослого в покое составляет в среднем: А) 70 ударов; Б) 60 ударов; В) 40 ударов; Г) 80 ударов.

14. Артериальное давление измеряется:

А) в килограммах; Б) сантиметрах; В) миллиметрах ртутного столба; Г) сантиметрах кубических.

15. Жизненная емкость легких – это:

А) количество воздуха, которое может вдохнуть человек;

Б) количество воздуха, которое может выдохнуть человек после максимально глубокого вдоха;

В) объем вдоха и выдоха;

Г) разница между вдохом и выдохом.

16. Специализированный отдел центральной нервной системы, регулируемый корой больших полушарий – это:

А) головной мозг; Б) спинной мозг; В) вегетативная нервная система; Г) мозжечок.

17. Понятие «здоровье» можно классифицировать следующим образом:

А) здоровье – это отсутствие болезней;

Б) «здоровье» и «норма» - понятия тождественные;

В) здоровье –состояние человека, отражающее его полное физическое, психическое социальное благополучие и обеспечивающее полноценное выполнение трудовых, социальных и биологических функций;

Г) отсутствие вредных привычек у человека.

18. Одним из важнейших условий качества рабочей силы является:

А) уровень физической подготовленности;

Б) уровень здоровья и физического развития;

В) уровень теоретических знаний; Г) все вместе.

19. Важнейшие компоненты неупорядоченности и хаотичности в организации жизнедеятельности студентов – это:

А) несвоевременный прием пищи; Б) систематическое недосыпание; В) малое пребывание на свежем воздухе; Г) курение; Д) все вместе.

20. Основными элементами здорового образа жизни студентов выступают:

А) закаливающие процедуры; Б) соблюдение режима труда и отдыха, питания и сна;

В) отказ от вредных привычек;

Г) организация целесообразного режима двигательной активности; Д) все вместе.

21. Среди факторов риска для здоровья ставится на первое место:

А) перегруженность учебно-профессиональными и домашними обязанностями; Б) конфликты с окружающими; В) злоупотребление алкоголем; Г) все вместе.

22. Обычной нормой ночного сна студента считается А) 7 - 8 часов; Б) 5-6 часов; В) 3- 4 часа; Г) 10-12 часов.

23. Главное правило полноценного питания не менее

А) одного раза в день; Б) 2 - 3 раза в день; В) 3-4 раза в день; Г) 4-5 раз в день.

24. Оптимальным двигательным режимом для студентов является

такой, при котором мужчины уделяют занятиям физической культурой

А) 3 - 4 часа в неделю; Б) 8 - 12 часов в неделю;

В) 14 - 16 часов в неделю; Г) 16 -18 часов в неделю.

25. Эффективное средство восстановления работоспособности -это:

А) массаж, контрастный душ; Б) гигиена одежды и обуви;

В) уход за полостью рта и зубами; Г) здоровый образ жизни.

26.Личная гигиена включает:

А) соблюдение распорядка дня; Б) уход за телом;

В) использование одежды и обуви, не оказывающей вредного воздействия на организм; Г) все перечисленное.

27. Учебное время студентов в среднем составляет: А) 40 - 44 часа в неделю; Б) 52 - 58 часов неделю; В) 60 - 64 часа в неделю; Г) 70-72 часа в неделю.

28. В процессе умственного труда основная нагрузка приходится:

А) на вегетативную нервную систему; Б) на дыхательную систему;

В) на ЦНС, ее высший отдел - головной мозг; Г) на подкорку головного мозга.

29. Работоспособность - это способность человека выполнять:

А) конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности;

Б) специальные умения, навыки, определенные психические, физиологические и физические особенности;

В) ответственно, добросовестно выполнять работу, необходимую в конкретной деятельности;

Г) быстро, качественно, целеустремленно выполнять заданную работу.

30. Наиболее работоспособны студенты, отнесенные:

А) к «утреннему» типу - «жаворонки»; Б) «вечернему» типу - «совы»;

В) промежуточному типу между «жаворонками» и «совами»; Г) к добросовестным и исполнительным.

31. Динамика умственной работоспособности студентов в недельном учебном цикле имеет периоды:

А) врабатывания, устойчивой работоспособности и период ее снижения;
Б) «конечного порыва», нервно-эмоционального напряжения;
В) эмоционального переживания;
Г) нервного расстройства.

32. Основой организации отдыха при умственной деятельности является принцип:
А) активного отдыха; Б) пассивного отдыха;
В) психоэмоциональной разгрузки; Г) аутотренинг.

33. Эффект занятий физическими упражнениями можно повысить, если будет:
А) произвольный режим жизнедеятельности, где отсутствует элемент физической активности;
Б) нормализованная двигательная активность;
В) четкая организация сна, питания, пребывания на свежем воздухе, учебного труда и двигательная активность;
Г) все перечисленное.

34.Основной фактор утомления студентов - это:
А) сама учебная деятельность; Б) полное отсутствие интереса, апатия:
В) отсутствие реакции на новые раздражители; Г) снижение ЧСС.

35. Скоростно-силовые упражнения, упражнения на выносливость и силу мышечных групп характеризуют:
А) физическую подготовленность студента;
Б) физиологическую подготовленность студента; В) психическую подготовленность студента;
Г) психо-физиологическую подготовленность студента.

36. К средствам физического воспитания относятся:
А) физические упражнения; Б) двигательные действия; В) трудовые действия; Г) все перечисленное.

37. Игровой, соревновательный методы относятся:
А) к методу спортивного воспитания; Б) методу физического воспитания; В) методу психического воспитания; Г) методу физического развития.

38. Проставьте этапы обучения движениям в определенной последовательности:
А) формирование двигательного умения, углублённое детализированное разучивание;

Б) формирование двигательного навыка, достижение двигательного мастерства; В) ознакомление, первоначальное разучивание движения.
Г) нет правильного ответа.

39. Общая физическая подготовка (ОФП) - это:
А) процесс нормальной жизнедеятельности человека; Б) процесс совершенствования двигательных физических качеств;
В) процесс овладения умением расслабляться; Г) процесс оздоровления физической патологией.

40. Спорт высших достижений и массовый спорт относятся:
А) к спортивной подготовке; Б) физической подготовке;
В) профессионально-прикладной физической подготовке; Г) к профессиональной

подготовке.

41. Уменьшение напряжения мышечных волокон, составляющих мышцу - это:
А) закрпощение мышц; Б) расслабление мышц;
В) увеличение массы мышц; Г) сокращение мышечных волокон.

42. Гигиеническая гимнастика включается в распорядок дня:
А) в обеденное время; Б) утренние часы;
В) в конце рабочего дня; Г) в свободное время.

43. Гигиеническое, оздоровительное, общеподготовительное, спортивное, профессионально-прикладное и лечебное направления - это формы использования:
А) самостоятельных занятий; Б) дополнительных занятий; В) учебных занятий; Г) отработки пропущенных занятий.

44. Наиболее распространенные средства самостоятельных занятий -это:
А) бокс; Б) ходьба и бег; В) спортивная гимнастика; Г) единоборства.

45. При планировании и проведении самостоятельных занятий надо учитывать, что период подготовки и сдачи зачетов и экзаменов интенсивность и объем физических нагрузок следует:
А) повышать: Б) снижать: В) оставить на старом уровне; Г) прекратить.

46. Самоконтроль и учет при проведении самостоятельных занятий могут быть представлены в виде количественных показателей:
А) частота сердечных сокращений; Б) результаты выполнения тестов; В) тренировочные нагрузки; Г) все вместе.

47. Минимальная интенсивность по ЧСС, которая дает тренировочный эффект для лиц от 17 до 25 лет:
А) 124 удара в минуту; Б) 134 удара в минуту; В) 118 ударов в минуту; Г) 138 ударов в минуту.

48. Суточная потребность "человека в воде составляет:
А) 5 литров; Б) 3 литра; В) 2,5 литра; Г) 4 литра.

49. К средствам восстановления организма после физического и умственного утомления относятся:
А) паровая и суховоздушная бани: Б) солнечные ванны; В) смена нательного белья; Г) дискотека.

50. Спорт-это:
А) обобщенное понятие, обозначающее один из компонентов физической культуры;
Б) занятия, направленные на личное совершенствование безотносительно к достижениям других занимающихся;
В) физическая культура в ее оздоровительном, рекреационном аспектах; Г) высокий спортивный результат.

51. Структура спортивной классификации предусматривает:
А) присвоение спортивных разрядов и званий; Б) занять определенное место на соревнованиях;
В) добиться определенного количества побед; Г) участие в соревнованиях российского

масштаба.

52. Спортивные разряды присваиваются:

А) региональными спортивными организациями на местах; Б) федерациями по видам спорта:

В) преподавателем физического воспитания; Г) заведующим кафедрой физической культуры.

53. Обязательным тестом по ОФП студентов является: А) бег на 100 м; Б) прыжки в длину с места; В) приседание на одной ноге; Г) плавание.

54. Внутри техникумовские соревнования по видам спорта - это: А) российские студенческие Игры; Б) спартакиада техникума; В) районные соревнования; Г) чемпионат вузов города.

55. К нетрадиционной системе физических упражнений относятся виды спорта:

А) легкая атлетика; Б) баскетбол; В) аэробика; Г) волейбол.

56. Вид спорта, преимущественно развивающий выносливость, - это:

А) лыжные гонки; Б) акробатика; В) пауэрлифтинг; Г) дартс.

57. Вид спорта, преимущественно развивающий быстроту, - это А) гиревой спорт; Б) баскетбол; В) шахматы; Г) керлинг.

58. Вид спорта, преимущественно развивающий ловкость, - это

А) легкая атлетика; Б) плавание; В) фигурное катание; Г) бобслей.

59. Уровень максимального потребления кислорода выше у спортсменов, занимающихся:

А) настольным теннисом; Б) хоккеем; В) волейболом; Г) городошным спортом.

60. Продолжительные и регулярные занятия спортом или физическими упражнениями влияют:

А) на состояние психики человека; Б) физическое развитие; В) все вместе; Г) нет правильного ответа.

61. Специальные информативные тесты педагогического, психологического и медико-биологического контроля определяют:

А) успешность и своевременность прохождения каждого из этапов спортивного пути;

Б) морфологические особенности организма:

В) тренировочные занятия и их части;

Г) уровень физической подготовленности.

62. В игровых видах спорта,борьбе,боксе, гимнастике, показатели модельных характеристик спортсменов:

А) совпадают; Б) различаются; В) соответствуют возрасту; Г) нет правильного ответа.

63. Перспективное планирование спортивной подготовки студента заключается в необходимости:

А) вовремя отдохнуть; Б) обеспечить непрерывность тренировочного процесса;

В) получить зачет по предмету «Физическая культура»; Г) нет правильного ответа.

64. Физическую подготовленность можно условно подразделить:

А) на общую подготовленность; Б) вспомогательную подготовленность;

В) универсальную подготовленность; Г) специальную подготовленность.

65. Контроль за состоянием различных сторон подготовленности спортсменов может быть:

А) этапным; Б) физическим; В) тактическим; Г) техническим.

66. Основными признаками физического развития являются:

А) антропометрические показатели; Б) социальные особенности человека; В) особенности интенсивности работы; Г) нет правильного ответа.

67. Основные виды диагностики – это:

А) врачебно – педагогический контроль Б) математический контроль; В) систематический контроль; Г) статистический контроль.

68. Комплексное медицинское обследование физического развития и функциональной подготовленности занимающихся физической культурой и спортом - это:

А) таможенный контроль; Б) врачебный контроль; В) самоконтроль; Г) педагогический контроль.

69. Метод определения силы мышц кисти называется:

А) становая динамометрия; Б) кистевая динамометрия; В) мышечная динамометрия; Г) анамнез.

70. Регулярные наблюдения за состоянием своего здоровья, физическим развитием физической подготовленностью и их изменения под влиянием регулярных занятий упражнениями и спортом называются:

А) самонаблюдение; Б) самоконтроль;

В) самочувствие; Г) все вышеперечисленное.

71. В состоянии покоя пульс можно подсчитывать:

А) за минуту; Б) 45 секунд; В) 20 секунд; Г) 10 сек.

72. Предельной физической нагрузке соответствует частота сердечных сокращений:

А) 100-130 ударов в минуту; Б) 130-150 ударов в минуту; В) 170-200 ударов в минуту; Г) 250-300 ударов в минуту.

73. Актуальность профессионально-прикладной физической подготовки (ППФП) студентов состоит:

А) в успешной подготовке к профессиональной деятельности; Б) подготовке к достижению высоких спортивных результатов; В) развитии умений, знаний и навыков; Г) все вышеперечисленное.

74. Личная необходимость подготовки человека к труду заключается в том, чтобы:

А) увеличить диапазон функциональных возможностей организма человека;

Б) расширить арсенал двигательной координации;

В) обеспечить эффективную адаптацию организма к различным факторам трудовой деятельности;

Г) все вышеперечисленное.

75. Целью ППФП является:

А) повышение устойчивости организма к внешним воздействиям условий труда; Б) содействие формированию физической культуры личности;

В) достижение психофизической готовности человека к успешной профессиональной деятельности;

Г) все вышеперечисленное.

76. Основой, фундаментом ППФП студентов любой специальности являются:

А) занятия легкой атлетикой; Б) занятия лыжной подготовкой;

В) общая физическая подготовка; Г) специальная физическая подготовка.

77. Основными факторами, определяющими конкретное содержание ППФП, являются:

А) индивидуальные (в том числе половые и возрастные) особенности будущих специалистов;

Б) географические черты региона, в который направляются выпускники; В) условия и характер труда специалистов; Г) социальные условия труда

78. Подбор средств ППФП осуществляется по принципу:

А) применения вида спорта, который в наибольшей степени развивает общую выносливость;

Б) применения целостного вида спорта, содержащего в себе навыки различных способов передвижения (гребля, велоспорт, мотоспорт);

В) адекватности их психофизиологического воздействия с теми физическими, психическими и специальными качествами, которые предъявляются профессией;

Г) все вышеперечисленное.

79. Укажите среди перечисленных средств развития силы упражнения с весом собственного тела:

А) упражнения со штангой; Б) упражнения с резиной;

В) сгибание и разгибание рук в упоре лежа; Г) нет правильного ответа.

80. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект развития гибкости — это:

А) акробатика; Б) тяжелая атлетика; В) гребля; Г) баскетбол.

81. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект при развитии скоростных способностей, - это:

А) борьба; Б) бег на короткие дистанции; В) конный спорт; Г) плавание.

82. Прикладная сторона физического воспитания отражена в принципе:

А) связи физического воспитания с трудовой и оборонной практикой; Б) всестороннего развития личности;

В) оздоровительной направленности; Г) здорового образа жизни.

83. Производственной физической культурой называется:

А) система методически обоснованных физических упражнений; Б) пассивный отдых в рабочее время;

В) подготовка к трудовой деятельности; Г) активный отдых в рабочее время.

84. Основа производственной физической культуры - это:

А) умственная и нервно-эмоциональная напряженность труда; Б) теория активного отдыха;

В) полное состояние покоя; Г) пассивный отдых.

85. Производственная физическая культура проявляется в форме:

А) оптимальных методов и средств производственной физической культуры; Б) рабочего утомления в течение рабочего времени;

В) производственной гимнастики, оздоровительно-восстановительных процедур занятий в спортивных секциях;

Г) эмоционального подъема на рабочем месте.

86. Производственная гимнастика — это:

А) комплексы специальных упражнений, применяемых в режиме рабочего дня; Б) рабочая поза, положение туловища, рабочее движение; В) санитарно-гигиеническое состояние места занятий; Г) бег по пересеченной местности.

87. Цель вводной гимнастики состоит в том, чтобы:

А) активизировать физиологические процессы в тех органах и системах организма, которые играют ведущую роль при выполнении конкретной работы;

Б) срочно и активно отдохнуть;

В) резко увеличить нагрузку при включении человека в работу; Г) все вышеперечисленное.

88. Основными формами занятий физкультурой в свободное время являются:

А) утренняя гигиеническая гимнастика; Б) чтение специализированной литературы; В) прием водных и солнечных процедур; Г) ходьба по пересеченной местности.

89. Дополнительные средства повышения работоспособности — это:

А) тренажеры; Б) компьютеры; В) учебники; Г) производственная практика.

90. Основная задача физических упражнений профилактической направленности заключается в том, чтобы:

А) повысить устойчивость организма к воздействию неблагоприятных факторов труда;

Б) снять перенапряжение, возникающее при тяжелом физическом труде;

В) все вместе;

Г) нет правильного ответа.

91. Упражнения непосредственного воздействия на сосуды головного мозга -это:

А) наклоны; Б) повороты; В) вращения; Г) встряхивание.

92. Утренняя гигиеническая гимнастика относится:

А) к оздоровительно-развивающей гимнастике; Б) оздоровительной гимнастике; В) спортивной гимнастике; Г) к профессионально – прикладной гимнастике.

93. Формами производственной гимнастики являются:

А) вводная гимнастика, физкультурная пауза, физкультурная минутка;

Б) упражнения на снарядах;

В) игра в настольный теннис;

Г) подвижные игры.

94. В течение рабочей смены физкультурная пауза проводится:

А) 1 раз в смену; Б) 2 раза в смену; В) 3 раза в смену; Г) 4 раза в смену;

Ключ к тесту:

1 Б	26 Б	51 А	76 Г
2 А	27 А	52 А	77 Г
3 Г	28 Г	53 А	78 В
4 В	29 Б	54 А	79 В,А
5 В	30 В	55 А	80 В
6 Б	31 А	56 Б	81 В
7 Б	32 Б	57 В	82 А
8 В	33 А	58 А	83 Б
9 В	34 А	59 Б	84 А
10 Б	35 В	60 В	85 А
11 А	36 А	61 Б	86 Б
12 Б	37 А	62 Б	87 А
13 Б	38 А	63 А	88 А
14 Б	39 Б	64 Б	89 А
15 А	40 В,А,Б	65 Б	90 А
16 В	41 Б	66 А	91 А
17 Б	42 Г	67 А	92 В
18 В	43 Б	68 А	93 В
19 В	44 Б	69 В	94 Б
20 Б	45 А	70 Б	
21 Д	46 Б	71 В	
22 Д	47 Б	72 Б	
23 В	48 Г	73 Г	
24 А	49 Б	74 А	
25 В	50 В	75 Г	

НОРМАТИВЫ

1 год обучения по программе

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ЮНОШЕЙ ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	**Оценка в баллах**		
	5	**4**	**3**
- Бег 3000м (мин, сек)	13,30	14,00	б/вр
- Бег 30м (сек)	4,60	5,00	5,40
- Бег 60м (сек)	8,20	8,60	9,00
- Бег 100 м (сек)	13,80	14,20	14,80
- Прыжок в длину с места (см)	230	215	205
- Прыжки в длину с разбега, способом согнув ноги (см)	430	415	405
- Подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	13	11	9
- Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	15	13	10
- Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	50	45	30
- Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	12	10	7
- Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз накаждой ноге)	12	10	6
12.Выход силой (количество раз)	7	6	4
13.Подъём переворотом (количество раз)	9	8	6

14.Поднимание туловища за 30 сек	28	26	24
15.Прыжки через скакалку за 1 минуту(количество раз)	135	125	115
16.Наклон из положения стоя (см)	15	10	5
17.Штрафные броски из 10 раз.	6	5	4
18.Приём – передача мяча над собой сверху.	25	20	15
19.Приём- передача мяча над собой снизу	25	20	15
20.Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность в зоны 1,6, 5, по 2 подачи	5	4	3
21.Челночный бег 3х10 м (сек)	7,0	7,5	8,0

1 год обучения по программе

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ДЕВУШЕК ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	**Оценка в баллах**		
	5	**4**	**3**
1.Бег 2000м (мин, сек)	11,00	11,30	б/вр
2.Бег 30м (сек)	5,2	5,6	5,8
3.Бег 60м (сек)	10,4	10,8	11,2
4.Бег 100м (сек)	15,8	16,2	16,5
5.Прыжок в длину с места (см)	205	190	175
6.Прыжки в длину с разбега, способом согнув ноги (см)	390	375	360
7. Подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	25	15	10
8. Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	12	10	9
9.Поднимание туловища из положения лёжа (количество раз)	50	45	30
10.Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждойноге)	10	8	5
11. Равновесие на правой или левой ноге (сек)	65	50	35
12. Поднимание туловища за 30 сек	28	26	24
13. Прыжки через скакалку за 1 минуту(количество раз)	135	125	115
15.Наклон из положения стоя (см)	22	15	10
16.Штрафные броски из 10 раз.	6	5	4
17.Приём – передача мяча над собойсверху	25	20	15
18.Приём – передача мяча над собойснизу	25	20	15
19. Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность взоны 1,6, 5, по 2 подачи.	5	4	3
20. Челночный бег 3х10 м (сек)	8,2	9,0	9,5

2 год обучения по программе

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ЮНОШЕЙ ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	**Оценка в баллах**		
	5	**4**	**3**
1.Бег 3000м (мин, сек)	13,00	13,30	б/вр
2.Бег 30м (сек)	4,4	4,8	5,2
3.Бег 60м (сек)	8,0	8,4	8,8
4.Бег 100м (сек)	13,5	14,0	14,2
5.Прыжок в длину с места (см)	240	220	210
6.Прыжки в длину с разбега, способом согнув ноги (см)	440	420	410
7.Подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	15	13	10
8.Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	25	20	15
9.Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	55	45	30
10.Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	15	13	10

11.Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	15	12	8
12.Выход силой (количество раз)	8	7	6
13.Подъём переворотом (количество раз)	10	9	7
14.Поднимание туловища за 30 сек	30	28	26
15.Прыжки через скакалку за 1 минуту (количество раз)	145	135	125
16.Наклон из положения стоя (см)	20	12	5
17.Штрафные броски из 10 раз.	7	6	5
18.Приём – передача мяча над собой сверху	30	25	15
19.Приём – передача мяча над собой снизу	30	25	15
20.Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность в зоны 1,6,5, по 2 подачи	6	4	3
21. Челночный бег 3х10 м (сек)	6,8	7,3	7,8

2 год обучения по программе
ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ДЕВУШЕК ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	**Оценка в баллах**		
	5	**4**	**3**
1.Бег 2000м (мин, сек)	10,40	11,00	б/вр
2.Бег 30м (сек)	5,1	5,5	5,6
3.Бег 60м (сек)	9,8	10,5	10.7
4.Бег 100м (сек)	15,6	16,0	16,2
5.Прыжок в длину с места (см)	210	205	180
6.Прыжки в длину с разбега, способом согнув ноги (см)	400	395	370
7. Подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	30	20	15
8. Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	15	12	10
9.Поднимание туловища из положения лёжа (количество раз)	55	50	30
10.Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	12	10	8
11. Равновесие на правой или левой ноге (сек)	70	60	40
12. Поднимание туловища за 30 сек	30	28	25
13. Прыжки через скакалку за 1 минуту (количество раз)	145	135	125
14.Наклон из положения стоя (см)	25	20	15
15.Штрафные броски из 10 раз.	7	6	5
16.Приём передача мяча над собой сверху.	30	25	20
17.Приём передача мяча над собой снизу.	30	25	20
18.Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность в зоны 1,6, 5, по 2 подачи.	6	4	3
19. Челночный бег 3х10м (сек)	8,0	8,5	9,2

3 год обучения по программе
ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ЮНОШЕЙ ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	**Оценка в баллах**		
	5	**4**	**3**
1.Подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	15	13	10
2.Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	30	25	15
3.Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	55	45	30
4.Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	15	13	10
5.Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	15	12	8
6.Выход силой (количество раз)	8	7	6
7.Подъём переворотом (количество раз)	10	9	7
8.Поднимание туловища за 30 сек	30	28	26
9.Прыжки через скакалку за 1 минуту(количество раз)	145	135	125
10.Наклон из положения стоя (см)	20	12	5
11.Штрафные броски из 10 раз.	7	6	5

- Приём – передача мяча над собой сверху	30	25	15
13.Приём – передача мяча над собой снизу	30	25	15
14.Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность в зоны 1,6,5, по 2 подачи.	6	4	3

3 год обучения по программе

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ДЕВУШЕК ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ГРУППЫ

Тесты	Оценка в баллах		
	5	**4**	**3**
1.. Подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	30	20	15
2. Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (количество раз)	18	14	10
3. Поднимание туловища из положения лёжа (количество раз)	55	50	30
4.Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	12	10	8
5.Равновесие на правой или левой ноге (сек)	70	60	40
6. Поднимание туловища за 30 сек	30	28	25
7.Прыжки со скакалкой за 1 минуту(количество раз)	145	135	125
8.Наклон из положения стоя (см)	25	20	15
9.Штрафные броски из 10 раз.	7	6	5
10.Приём передача мяча над собой сверху.	30	25	20
11.Приём передача мяча над собой снизу.	30	25	20
12.Подача мяча (нижняя прямая или верхняя прямая) из 6 на точность в зоны 1,6,5, по 2 подачи.	6	4	3

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерием освоения обучающимися учебного материала является оценка регулярности посещения обязательных учебных занятий и результатов выполнения контрольных заданий в виде тестов и упражнений.

Студенты, отнесённые по состоянию здоровья к подготовительной группе, оцениваются на общих основаниях, за исключением тех видов двигательных действий и нормативов, которые им противопоказаны по состоянию здоровья

Зачет и оценка за семестр по предмету «Физическая культура» выставляется по данным текущего и итогового контроля по основным разделам программы. При выставлении зачета и оценки принимается во внимание степень усвоения теоретических знаний и результаты выполнения контрольных нормативов, предусмотренных учебной программой, упражнений и тестов, определяющих уровень физической подготовленности обучающихся.

Контрольные занятия обеспечивают оперативную, текущую и итоговую информацию о степени усвоения теоретических знаний, о состоянии и динамике физического развития, о физической профессионально-прикладной подготовленности каждого обучающегося.

К выполнению контрольных упражнений и нормативов допускаются обучающиеся, регулярно посещавшие учебные занятия и получившие необходимую физическую подготовку. Контрольные упражнения и нормативы выполняются в условиях соревнований.

Обучающиеся, в случае невыполнения ими по объективным причинам определенных контрольных упражнений и нормативов в установленные сроки по решению преподавателя заключению врача могут быть положительно аттестованы при условии регулярногопосещения ими учебных занятий.

Если обучающийся, имеющий основную медицинскую группу, по объективным причинам не может вместе со всеми сдать один из учебных нормативов программы, разрешается выставить ему зачет и оценку за технику выполнения данного упражнения. В качестве альтернативной оценки успеваемости по физическому воспитанию можно использовать систему сопоставимых результатов, а также систему выставления оценок по сумме баллов, набранных в течение семестра по различным разделам программы, разработанной в учебном заведении. Оценка успеваемости

обучающихся, отнесенных по состоянию здоровья к подготовительной медицинской группе, выводится на общих основаниях, за исключением тех упражнений, которые им противопоказаны. Обучающиеся, отнесенные по состоянию здоровья к специальной медицинской группе, выполняют требования, разработанные для данной медицинской группы.

За выполнение этих требований студентам выставляется «зачет».

Оценка «5» (отлично) – средний балл сдачи контрольных нормативов 4,5-5

Оценка «4» (хорошо) - средний балл сдачи контрольных нормативов 3,5-4,4

Оценка «3»(удовлетворительно) - средний балл сдачи контрольных нормативов 2,5- 3,4

Оценка «2» (неудовлетворительно) - средний балл сдачи контрольных нормативов 0-2,4

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕСТИРОВАНИЯ

Оценка «5» (отлично) – 85-100 % выполненных заданий

Оценка «4» (хорошо) – 70-84 % выполненных заданий

Оценка «3» (удовлетворительно) – 50-69 % выполненных заданий

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 50 % выполненных заданий

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность общих компетенций: ОК 01, ОК 03, ОК 06, ОК 09

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ОК	**Умения**	**Знания**
ОК 01, ОК 03 ОК 06 ОК 09	- применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития; - составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов; - производить оплату с применением различных видов платежных средств; - определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей; - выбирать продукты страхования; - оформлять налоговую декларацию; - оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер; - нормативные основания по защите прав потребителей; - выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.	- структуры семейного бюджета и экономики семьи; - банковской системы и предлагаемых ею продуктов: - кредит и депозит, инвестирование; - рассчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания; - виды платежных средств; - страхование и его виды; - налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация); - правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг; - признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц; - основы предпринимательства.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
У1.Применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития	1,2,18,25
У2.Составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов	1,2,25
У3. Производить оплату с применением различных видов платежных средств	3,4,9
У4.Определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей	5,6,9,12,18
У5. Выбирать продукты страхования	7,8,24
У6. Оформлять налоговую декларацию	15
У7.Оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер	13,14,23
У8. Нормативные основания по защите прав потребителей	16,17,21
У9.Выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке	10,11,12
Знать	**Номер вопроса**
З.1 Структуру семейного бюджета и экономику семьи	1,2,
З.2 Банковской системы и предлагаемых ею продуктов	3,4
З.3 Кредит и депозит, инвестирование	5,6,7,8
З.4Рассчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания	10,19,20
З.5 Виды платежных средств	9,23
З.6 Страхование и его виды	12,24
З.7 Налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация)	13,17,18
З.8 Правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг.	21,22,25
З.9 Признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц	11,16,20
З.10 Основы предпринимательства	14,15

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Сущность и виды личного бюджета.
2. Сущность семейного бюджета.
3. Понятие банка, виды банков.
4. Сущность банковской системы, ее структура.

5. Определение и виды кредитов и займов.
6. Основные правила инвестирования.
7. Виды инвестиций, инвестиционных рисков.
8. Виды банковских вкладов.
9. Различие между наличными и безналичными платежами.
10. Понятие валютного курса, виды валютного курса.
11. Способы защиты от финансовых рисков.
12. Что такое страхование, виды страхования.
13. Понятие и виды налогов для физических лиц и юридических лиц.
14. Виды предпринимательского риска, его уровни и стратегии.
15. Сущность и виды бизнес-планирования.
16. Что необходимо делать в случае финансового мошенничества.
17. Структура налоговой системы РФ.
18. Порядок определения налогового вычета.
19. Банковские операции для физических лиц.
20. Правила безопасного поведения при использовании интернет – банкингом.
21. Принцип финансовой пирамиды.
22. Ответственность за создание финансовой пирамиды.
23. Особенности перевода денег за пределы РФ.
24. Участники договора страхования.
25. Органы регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, их задачи и функции.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1.Заполните таблицу бюджета семьи Ивановых за месяц и определите их семейные накопления. Исходные данные: начисленная заработная плата папы равна 80000 рублей; начисленная заработная плата мамы - 38000 рублей; начисленная стипендия старшего брата - 3200 рублей. Коммунальные платежи равны 11150 рублей; расходы на обеды во время работы и учебы - 14300 рублей; питание дома - 22000 рублей; покупку и ремонт одежды - 8600 рублей;проезд в общественном транспорте - 3500 рублей; бытовые расходы - 2900 рублей, развлечения, отдых - 7000 рублей; ежемесячный платеж по кредиту за автомобиль - 21600 рублей; эксплуатация автомобиля - 7950 рублей, непредвиденные расходы - 5000 рублей.

Статьи дохода	Рубли	Статьи расходов	Рубли
Итого:		Итого:	

2. Составление личного финансового плана. Составление текущего и перспективного личного (семейного) бюджета, оценка его баланса.

3.Вам нужно купить 400 $. Банк А предлагает курс продажи 63,33 руб., курс покупки – 63,02 руб., комиссия – 0%. Банк Б предлагает курс продажи 62,89 руб., курс покупки – 63,20 руб., комиссия 1%.

В каком банке выгоднее купить валюту? Какую сумму в рублях вы при этом заплатите?

4. Василий решил приобрести новый телевизор. В магазине он оплачивает покупку переводом денежных средств в сумме 25 000 руб. Магазин берет комиссию за перевод – 3%. Какая сумма будет списана с банковской карты Василия?

5. Александр решил приобрести новый телефон. В магазине он оплачивает покупку

переводом денежных средств в сумме 30 000 руб. Магазин берет комиссию за перевод – 2%. Какая сумма будет списана с банковской карты Александра?

6. Вам нужно обменять 1000 долларов на рубли. Один банк предлагает курс продажи – 75,2 руб., курс покупки – 74,1 руб. Другой банк предлагает курс продажи – 74,6 руб., курс покупки – 73,80 руб. В каком банке выгоднее купить валюту?

7. Хозяйствующий субъект застраховал свое имущество сроком на 1 год с ответственностью за кражу с взломом на сумму 300 тыс. руб. Ставка страхового тарифа – 3,0. Льгота по тарифу – 10 %. Рассчитайте размер базового страхового взноса.

8. Хозяйствующий субъект застраховал свое имущество сроком на 1 год от стихийных бедствий на сумму 500 млн. руб. Ставка страхового тарифа – 2,0. За соблюдение правил пожарной безопасности страховщик предоставляет страхователю скидку 5%. Рассчитайте размер базового страхового взноса.

9. Семья Звёздочкиных взяла пять лет назад кредит на покупку автомобиля под 12% на 15 лет. Сумма кредита составляла 4 млн руб. За прошедшее время ставки по автокредитованию упали, и Звёздочкины хотят рефинансировать свой заём.

На какую сумму им надо будет взять новый автокредит?

10. Опишите ваши действия в следующих ситуациях.

Вы хотите продать свой старый телефон через сайт объявлений в интернете. С вами связался заинтересованный покупатель и готов перевести деньги вам на карту. Он просит вас сообщить номер карты, срок действия, имя держателя на английском языке, а также трехзначный код на оборотной стороне карты. Так деньги точно дойдут.

11. Опишите ваши действия в следующих ситуациях.

На ваш мобильный телефон пришло сообщение: «Вам поступил платеж 200рублей». При этом вы не пополняли счет своего телефона. Вы удивлены. Через 10–15 минут приходит новое сообщение: «Извините, ошибочно перевела 200 рублей на ваш счет. Пожалуйста, верните деньги на мой номер х-ххх-ххх-хх-хх. Лиза».

12. Прочитайте правила пользования банковской картой. Найдите и исправьте ошибки.

Запомни PIN-код карты, а если не запомнил – запиши его где-нибудь, лучше на самой карте, чтобы был всегда под рукой.

Подключи «экономный» пакет смс-оповещений, когда тебе на карту будут поступать деньги, банк тебя об этом проинформирует. Если ты совершить расход по карте, например, оплатишь продукты, купленные в магазине, смс-оповещения не будет. Да и зачем? Ты же и сам знаешь, сколько потратил.

Если у тебя есть дебетовая и кредитная карта, то совершать покупки в Интернете лучше с помощью кредитки, ведь там всегда больше денег.

Снимать деньги с карты можно в любом банкомате, даже если он находится в небольшом магазине или на улице, потому что все банкоматы безопасны.

Если ты обнаружил, что банковская карта потерялась, то можно не беспокоиться об этом и не блокировать ее. А вдруг она найдется.

13. Ежемесячный доход физического лица, облагаемый НДФЛ по ставке 13% за работу по трудовому договору, составил 60 тыс. руб. Физическое лицо в браке и имеет на иждивении одного ребенка в возрасте 13 лет. Заявление на предоставление стандартных вычетов работодателю подано.

14. Налог на доходы составляет 13% от заработной платы. После удержания налога на доходы Марина Ивановна получила 21 750 рублей. Сколько рублей составляет заработная плата Марины Ивановны.

15. Заполнить налоговую декларацию по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ). По придуманным данным.

16. Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт. Правильно ли поступил продавец?

17. Покупатель пробрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор

неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались. Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

18. Продумайте и запишите свой перечень финансовых целей. Определите дату их реализации. Найдите примерную стоимость каждой из них.

19. Василий решил приобрести новый телевизор. В магазине он оплачивает покупку переводом денежных средств в сумме 60 000 руб. Магазин берет комиссию за перевод – 3%. Какая сумма будет списана с банковской карты Василия?

20. Вам нужно обменять 1000 долларов на рубли. Один банк предлагает курс продажи – 79,2 руб., курс покупки – 74,1 руб. Другой банк предлагает курс продажи – 76,6 руб., курс покупки – 73,80 руб. В каком банке выгоднее купить валюту?

21. Рассмотрим SWOT-анализ: новая сеть закусочных быстрой еды в городе N. с населением 500 000 человек.

22. Рассмотрим SWOT-анализ: новая сеть закусочных быстрой еды в городе N. с населением 5000 человек.

23. Налог на доходы составляет 13% от заработной платы. После удержания налога на доходы Марина Ивановна получила 25 750 рублей. Сколько рублей составляет заработная плата Марины Ивановны.

24. Предположим, вы застраховались от несчастного случая на страховую сумму 100 000 рублей. Договором страхования предусмотрены страховые выплаты в размере: при переломе руки – 10% от страховой суммы, при ожоге кожи – 5% от страховой суммы, а в случае смерти – 100% страховой суммы.

Какую сумму составят страховые возмещения при наступлении каждого из этих случаев?

25. Создание эссе о своем бизнесе «Мой бизнес-мои идеи»

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

«Отлично» – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

«Хорошо» – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

«Удовлетворительно» – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«Неудовлетворительно» – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность общих компетенций: ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 09

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

КОД	Умения	Знания
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 09	- осуществлять профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства; - моделировать производственный процесс и строить карту потока создания ценностей; - применять методы диагностики потерь и устранять потери в процессах - применять ключевые инструменты анализа и решения проблем, оценивать затраты на несоответствие; - организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшениям; - применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/производства	- принципы и концепцию бережливого производства; - основы картирования потока создания ценностей; - методы выявления, анализа и решения проблем производства; - инструменты бережливого производства; - принципы организации взаимодействия в цепочке процесса; - виды потерь и методы их устранения; - современные технологии повышения эффективности - технологии внедрения улучшений; - технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений; - систему подачи предложений.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины/ студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
- осуществлять профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства; улучшениям;	1,20
- организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по	2,5,9,18
- моделировать производственный процесс и строить карту потока создания ценностей;	3
- применять методы диагностики потерь и устранять потери в процессах	4,11,12
- применять ключевые инструменты анализа и решения проблем, оценивать затраты на несоответствие;	6,8,16
- применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/производства	7,10,14,13,15,17,19
Знать	**Номер вопроса**
- принципы и концепцию бережливого производства;	1,2,3,5,6,7
- основы картирования потока создания ценностей;	10,19
- методы выявления, анализа и решения проблем производства;	4,17
- инструменты бережливого производства;	11,12,14,15,16,18,21
- принципы организации взаимодействия в цепочке процесса;	8
- виды потерь и методы их устранения;	9,20,23
- современные технологии повышения эффективности	8,13,26
- технологии внедрения улучшений;	13
- технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений;	22,24
- систему подачи предложений.	22,25

ВОПРОСЫ

1. Понятие «бережливое производство».
2. Эволюция бережливого подхода.
3. История внедрения инструментов и принципов бережливого производства Г. Фордом и Т. Оно.
4. Бережливое производство как система.
5. Концепция бережливого производства: исторический аспект. Бережливое производство как стратегия.
6. Основные принципы современной системы бережливого производства.
7. Российский опыт внедрения инструментов бережливого производства.
8. Этапы формирования бережливого предприятия.
9. Виды потерь в бережливом производстве, примеры в производственном процессе.
10. Карта потока создания ценности - характеристика, цель, алгоритм составления, виды.
11. Кайдзен в деятельности компании и персонала компании. Методы и инструменты кайдзен.
12. Система методов и инструментов бережливого производства.
13. Стандартизация деятельности.

14. Сущность системы 5S. Назовите и объясните этапы системы 5S.
15. Организация рабочего места по методике 5S.
16. Сущность системы Канбан. Назовите виды карточек, применяемых в системе «Канбан».
17. Показатели применения методов бережливого производства.
18. Инструменты бережливого производства.
19. Управление потоком создания ценности.
20. Последовательность действий по устранению потерь.
21. Метод пока-èкэ.
22. Кружки качества.
23. Дайте определение издержек и назовите их виды.
24. Какова необходимость формирования команд в системе бережливого производства?
25. Что представляет собой модель эффективности командной работы в рамках системы бережливого производства? Назовите основные факторы, связанные с эффективностью командного труда на производстве
26. Экономический эффект от внедрения мероприятий по бережливому производству в организации.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Отнесите перечисленные ниже характерные особенности к бережливому или традиционному производству

Традиционное производство	Бережливое производство

Перепроизводство продукции, которая не нужна потребителю. Выпускается только такое количество продукции, которое требуется на следующей стадии. Оборудование переналаживается медленно. Отсутствует брак. Нет затрат на хранение. Происходит накопление и складирование готовых изделий. Сокращаются затраты на устранение брака.

Задание 2. Вы приехали в отель, а менеджера отеля нет на месте, он уехал в командировку. На месте также нет администратора. Скажите, отсутствие какого из названных сотрудников влечет за собой факт того, что клиента не заселят в гостиницу? К какой модели можно отнести эту сферу бизнеса? Почему?

Задание 3. В крупной гостинице Х результаты совершенствования производственной системы с использованием инструментов Lean были признаны неудовлетворительными.

Надо решить: как новой команде избежать старых ошибок при внедрении методов бережливого производства в компании?

Что нужно предпринять новому менеджменту, чтобы философия Lean стала истинным духом компании в реальности, а не в красивых отчетах? Как снова не наступить на те же грабли при внедрении изменений в компании?

Задание 4. В соответствии с концепцией бережливого производства (LEAN) в бизнес-процессах возникает восемь видов потерь.

Потери — это операции, на которые затрачиваются временные и материальные ресурсы без добавления ценности товару или услуге для конечного потребителя.

Проверьте, есть ли у вас в гостинице процессы, не добавляющие ценности конечному продукту, а наоборот, снижающие эффективность и производительность труда?

Задача 5. Вы - главный менеджер известной фирмы, и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно вам. Как поступите вы? Почему?

Задача 6. Вы - менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка». Сделаете ли вы такой опрос? Почему?

Задача 7. Вы - менеджер туристской фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвом море ехать противопоказано. Как вы поступите?

Задача 8. Гостиница «Парадиз» имеет 23 номера на 46 гостей. Вместе с хозяйкой гостинцы Мэри Коллинз в ней работают 30 человек. Несколько лет назад о старом пансионе, на базе которого была создана гостиница, не упоминалось ни в одном справочнике по туризму. Теперь же все знают, что гостиница «Парадиз» является одной из лучших в своем классе. Не смотря на то что цены в гостинице довольно высокие, в ней всегда много гостей. В среднем отель заполнен круглый год на 80% - это хороший показатель для гостиничного бизнеса. В работе Мэри руководствуется несколькими принципами: • предоставлять услуги в соответствии с платой; • обеспечивать заинтересованность сотрудников в выполняемой ими работе; • заботиться о посетителях.

Для изучения потребностей и вкусов клиентов и дальнейшего повышения качества их обслуживания и внедрения в работу принципов бережливого, гостей просят заполнить вопросник. В нем содержится просьба высказать свои впечатления о гостинице в целом, а также об организации и качестве питания и обслуживания. Представьте себя в роли консультанта и выполните следующие операции: 1. Постарайтесь сформулировать вопросы анкеты по каждому из этих направлений. 2. Предложите систему стимулирования посетителей гостиницы к заполнению вопросника. 3. Как повысить заинтересованность сотрудников гостиницы в повышении качества обслуживания?

Задача 9. Проанализируйте предлагаемую управленческую ситуацию и дайте обоснованные ответы на предложенные вопросы. В гостинице, не отличавшейся высокой эффективностью производства, одним из слабых звеньев управления была невысокая исполнительская дисциплина. Руководство гостиницы приняло решение о реорганизации системы управления и введении более эффективной системы контроля исполнения. Какая система контроля исполнения может быть наиболее эффективной? Какова технология контроля исполнения, которую стоило бы внедрить в гостинице?

Задача 10. Установите соответствие:

Понятие	Определение
1) Бережливое производство	А) Полезность продукта с точки зрения потребителя, создаваемая производителем
2) Джидока	Б) Тип производства, в котором ценность продукции определяется сточки зрения потребителя

3) Ценность продукта для потребителя	В) Любая деятельность, которая, потребляя ресурсы, не создает ценности для потребителя
4) Муда	Г)Способ наладки оборудования, при котором происходит его автоматическая остановка при появлении дефекта
5) Точно вовремя (JIT)	Д) Система производства, при которой изготавливается нужное потребителю количество изделий/услуг в определенный им срок

Задача 11. Заполните таблицу

Вид потерь	Примеры в гостиничном деле
1. Перепроизводство 2. Лишние движения 3. Ненужная транспортировка 4. Излишние запасы 5. Избыточная обработка 6. Ожидание 7. Переделка/Брак	

Задача 12. Установите соответствие рода потерь и его характеристики и приведите примеры:

1) Муда 1 рода	А) Действия, которые не добавляют продукты ценности, но отказаться от них немедленно невозможно
2) Муда 2 рода	Б) Неоцененные перспективы, неиспользованные идеи
3) Муда 3 рода	В) Действия, не добавляющие изделию ценности, от которых можно и необходимо отказаться сразу

Задача 13. При внедрении в гостинице принципов бережливого производства была поставлена цель о сокращении времени, которое затрачивает гость на оформление заселения и получение ключа. Какие организационные технологии необходимо внедрить для решения поставленной цели.

Задача 14. По статистике, сайтом гостиничной организации активно пользуются около 40% пациентов. При этом сайт является мощным носителем имиджа любой организации. Сайт одной из гостиниц по оформлению является ярким и солидным, «внушающим доверие», информация на сайте доступна, интерфейс понятен и прост для гостей. В разделе обращений гостей, как правило, всегда есть различные отзывы. Все отзывы (как негативные, так и положительные, с незначительными замечаниями) всегда рассматриваются на оперативных совещаниях у управляющего гостиницей. Какое логистическое действие в данном случае отсутствует.

Задача 15. При реализации принципов бережливого производства сайт организации рассматривается как определенный резерв для повышения эффективности процессов. Определите, каким образом, используя сайт гостиницы, можно сократить количество звонков от пациентов в регистратуру.

Задача 16. Гостиничный комплекс, расположенный в крупном населенной пункте располагается в нескольких помещениях. Административно-хозяйственные помещения

находятся в первом здании, здесь же находится администрация, бухгалтерия. Во втором здании расположены стойка ресепшн, служба горничных, старший администратор, спа-центр, ресторан. Оцените целесообразность подобного расположения служб.

Задача 17. В крупном отеле дела шли успешно до тех пор, пока конкуренты не стали вытеснять с рынка этот некогда процветающий отель. У него поубавилось клиентов, даже постоянных, появились проблемы с перебоем финансов, а когда возникают подобного рода затруднения, обычная мера – сокращение штатов. На совещании директор озвучил решение: о сокращении штата сотрудников.

Какие меры приняли бы вы как директор в рамках внедрения бережливого производства, чтобы избежать увольнения сотрудников.

Задача 18. Решение срочной задачи, поставленной руководством перед Вашим подразделением, потребует резкого повышения интенсивности работы всех сотрудников и грозит срывом графика отпусков. Какие группы инструментов бережливого производства и конкретные действия целесообразно применить, чтобы решить данную задачу, не допуская срывов?

Задача 19. Ваша деятельность связана с постоянным использованием оргтехники, но габариты кабинета, который Вы занимаете, не позволяют установить всю требуемую технику на Вашем рабочем месте. В ходе работы Вам приходится постоянно проходить через рабочие места Ваших подчиненных, тратя свое время и отвлекая их. В чем заключаются нарушения требований к организации рабочего места? Как исправить сложившееся положение?

Задача 20. Перед Вами как руководителем гостиничного бизнеса встает вопрос о необходимости внедрения системы бережливого производства в гостинице. Ваши действия.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

«Отлично» – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

«Хорошо» – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

«Удовлетворительно» – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«Неудовлетворительно» – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	– проводить поиск в различных поисковых системах; – использовать различные виды учебных изданий; – применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; – описывать методы мониторинга рынка услуг; – воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг – *соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг*	– истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, – классификаций услуг и сервиса; – методов мониторинга рынка услуг; – правил обслуживания потребителей услуг; - *технологический цикл обслуживания гостей*

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение дифференцированного зачета

В результате изучения дисциплины/ студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
проводить поиск в различных поисковых системах;	1
использовать различные виды учебных изданий;	21
применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	2,3,6,7,8,13,14,16,27
описывать методы мониторинга рынка услуг;	10,11,19,20,25,26,28,29 30
воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	5,12,15
соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	9,17,18,23
Знать	**Номер вопроса**
истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,	1,2,3,11
классификации услуг и сервиса	4,5,10,11,12,15,23,24,25
методов мониторинга рынка услуг;	6,7,8,9,16,24
правил обслуживания потребителей услуг;	13,14,21
технологический цикл обслуживания гостей	17,18,19,20,21,22,23

Теоретические вопросы

1.Сервис как деятельность, классификация видов сервиса

2. Особенности развития сервисной деятельности в России

3. Дать определение «Сервисная деятельность»

4. Основные виды сервисной деятельности

5. Основные подходы к осуществлению сервиса

6. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

7. Покупательский риск в сфере услуг

8. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

9. Рынок услуг и его особенности.

10. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

11. Основные задачи современного сервиса.

12. Тенденции современного сервиса.

13. Понятие «контактной зоны» при обслуживании потребителей.

14. Правила обслуживания потребителей. Недостатки оказанной услуги.

15. Виды сервисной деятельности.

16. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.

17. Социально-культурные услуги

18.Формы и методы обслуживания потребителей

19. Технологический цикл обслуживания гостей.

20. Требования по предоставлению услуг.

21. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

22. Фазы выбора потребителями товаров и услуг.

23. Сегментирование рынка услуг.

24. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие.

25. Классификация услуг по принципам: чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные

26. Особенности работы с туристами разных категорий

27. Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления

28. Покупательский риск в туристических услугах может иметь несколько аспектов, перечислите.

29. Применение результатов сегментирования

30. Сегментация по уровню обслуживания и типу отдыха.

Практические задания

Задание 1. Составьте этапы алгоритма поиска информации (конкурирующие отели).

Задание 2. Охарактеризовать основные показатели услуг в гостиничном предприятии.

Задание 3. Разработать опросный лист для оценки удовлетворенности потребителя туристской услуги.

Задание 4. Разработка и внедрение прогрессивных форм обслуживания как основной критерий успешности и прибыльности предприятия

Задание 5. Разработать «памятку» профессионального поведения.

Задание 6. Разработать план построения и анализа жизненного цикла услуг

Задание 7. Разработать вопросы для опросного листа среди клиентов, для оценки их уровня удовлетворенности, используя разные типы вопросов (открытые и закрытые вопросы).

Задание 8. Разработать опросный лист для оценки удовлетворенности потребителя гостиничной услуги.

Задание 9. Изучить договор между туристской фирмой и туристом (Приложение 1). - Выделить пункт договора, в котором содержится: сведения о туроператоре (адрес местонахождения, реестровый номер, срок действия страхования гражданской ответственности, срок и сумма банковской гарантии)

- Что такое форс-мажорные обстоятельства.
- Аннулирование договора.

Задание 10. Определение целевого сегмента потребителей в гостинице Мариот.

Задание 11. Описать этапы методов мониторинга рынка услуг на примере конкретных предприятий.

Задание 12. Разработать правила обслуживания потребителей для гостиничного предприятия.

Задание 13. Выявить виды сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека.

Задание 14. Оцените процесс обслуживания на своем примере, на отдыхе.

Задание 15. Разработать правила обслуживания потребителей для предприятия турфирмы.

Задание 16. Определите номенклатуры услуг

-ассортиментная группа № 1;
- ассортиментная группа № 2;
- ассортиментная группа № 3;
- ассортиментная группа № 4;
- ассортиментная группа №5.

Задание 17. Разработать шаблон разговора при взаимодействии с потребителями при продаже услуг.

Задание 18. Разработать шаблон разговора при конфликтной ситуации соблюдая требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

Задание 19. Проанализируйте характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги в туристском предприятии.

Задание 20. Раскрыть этапы продвижение новых услуг в сфере туризма.

Задание 21. Проанализируйте сервис в современном мире.

Задание 22. Разработать «памятки» профессионального поведения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

Задание 23. Разработать алгоритм действий при оформлении, приемом и выдачей заказа клиенту.

Задание 24. Разработать опросник для определения качества услуги в гостинице.

Задание 25. Проведите анализ структур и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека в форме таблицы.

Задание 26. Проанализируйте характеристики услуг, материальные и нематериальные услуги в гостиничном предприятии.

Задание 27. Разработать опросник для определения качества услуги в турфирме.

Задание 28 Раскройте этапы продвижение новых услуг в сфере гостеприимства.

Задание 29. Охарактеризовать классификации потребностей в услугах в гостиничных предприятиях в горах.

Задание 30. Охарактеризовать основные показатели услуг в туристской организации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01, ОК 03-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	**Умения**	**Знания**
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	- распознавать и анализировать задачу и/или проблему в профессиональном или социальном контексте, выделять её составные части; - анализировать задачу и/или проблему - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - излагать свои мысли на государственном языке; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформлять бизнес-план, рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - планировать и прогнозировать продажи.	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана; - структура плана для решения задач; - порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - психология коллектива и личности; - особенности социального и культурного контекста; - содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия; - основы предпринимательской деятельности; - правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; - кредитные банковские продукты; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; - виды каналов сбыта гостиничного продукта.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
Распознавать и анализировать задачу и/или проблему в профессиональном или социальном контексте, выделять её составные части	22
анализировать задачу и/или проблему	6
правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	7
составлять план действия	10-12
определить необходимые ресурсы	18-19
владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	20
реализовать составленный план	16
оценивать результат и последствия своих действий	21
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	8-9
организовывать работу коллектива и команды	17
излагать свои мысли на государственном языке	1-25
выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	3, 13
презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	4-5
оформлять бизнес-план, рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	1, 2, 14, 23-25
планировать и прогнозировать продажи	15
Знать	**Номер вопроса**
Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	3
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	1
алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана	9-12
структура плана для решения задач	22
порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей	25
содержание актуальной нормативно-правовой документации	5, 14
психология коллектива и личности	24
особенности социального и культурного контекста	25
содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	13, 15-16
основы предпринимательской деятельности	2, 4, 6-8
правила разработки бизнес-планов	17,18-19
порядок выстраивания презентации	24
кредитные банковские продукты	23

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка	13
виды каналов сбыта гостиничного продукта	20-21

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
2. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функциипредпринимательства.
3. Типы и виды предпринимательства. Современные формы предпринимательской деятельности в России.
4. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство.
5. Регистрация, лицензирование и прекращение предпринимательской деятельности. Понятие претензии.
6. Сущность предпринимательской среды. Характеристика предпринимательской среды
7. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности.
8. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара.
9. Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей.
10. Методы выработки предпринимательских идей.
11. Процесс генерации предпринимательской идеи.Основные стадии жизненного цикла товара
12. Новые бизнес-модели. Правила start-up
13. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.Особенности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса.
14. Перечень документов для открытия гостиницы.
15. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.Основы финансового учёта в сфере гостиничного сервиса.
16. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы.
17. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов
18. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана.
19. Методики разработки бизнес-плана. Методика составления и оценка бизнес-плана.
20. План маркетинга гостиничного предприятия. Понятие маркетинга.
21. Гостиничный маркетинг и технологии продаж.
22. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия).
23. Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования. Взаимодействие предпринимателей с кредитными организациями. План возврата кредита.
24. Резюме бизнес-плана. Содержание резюме бизнес-плана. Составление этапов презентации бизнес-плана при деловых переговорах.
25. Инвестиционное предложение. Характеристика и классификация инвестиций. Источники и структура инвестиций. Иностранные инвестиции в экономике России.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Определить размер суммы, идущей на погашение кредита, сумму выплат и сумму ежемесячного погашения кредита при полученном кредите в 75 тыс. $, проценте 0,02 за месяц,

если погашение осуществляется равными суммами выплат.

2. Ситуационная задача.

3. Решив открыть свою гостиницу, перед предпринимателем встал вопрос разработки бизнес-плана. Перечислите структуру бизнес-плана и дайте краткое содержание разделов.

4. Ситуационная задача

5. Инвестор, который не знает особенностей рынка индустрии гостеприимства, предполагает произвести крупные вложения в коммерческую организацию, осуществляющую свою деятельность на рынке индустрии гостеприимства.

6. Необходимо представить инвестору общую характеристику особенностей предпринимательства в сфере индустрии гостеприимства.

7. Разработайте несколько идей собственного бизнеса в сфере гостиничной индустрии и презентуйте их.

8. Разработайте несколько идей собственного бизнеса в сфере туризма и презентуйте их.

9. Ситуационная задача

10. У отеля «Бриз» в городе Сочи упало число гостей, приезжающих к ним. Проанализируйте проблему и выявите возможные причины снижения постояльцев.

11. Ситуационная задача

12. У отеля «Бриз» упало число гостей приезжающих к ним. Отель запустил рекламу на местном телевизионном канале, но гостей не прибавилось. Предложите решения данной ситуации.

13. Ситуационная задача.

14. Решив открыть свою гостиницу, перед предпринимателем встал вопрос какие актуальныминормативно-правовые документы необходиморуководствоваться.

15. Ситуационная задача.

16. Решив открыть свою турагентство, перед предпринимателем встал вопрос какие актуальными нормативно-правовые документы необходимо руководствоваться.

17. Ситуационная задача.

18. Предприниматель решил организовать собственное дело. Составьте основные этапы плана создания собственного дела необходимо продумать предпринимателю? Дайте краткое описание этих этапов.

19. Гражданин РФ Сергей Морозов планирует организовать предпринимательскуюдеятельность в статусе индивидуального предпринимателя. Сергей, в силу отсутствия опыта в данном деле, не знает, как оформить государственную регистрацию предпринимательской деятельности. Помогите ему составить план действий, указав какие документы необходимо предоставить в местные органы власти для регистрации индивидуального предпринимателя.

20. Гражданин РФ Иван Жмуркин планирует организовать предпринимательскую деятельность в статусе юридического лица и открыть ООО. Иван, в силу отсутствия опыта в данном деле, не знает, как оформить государственную регистрацию предпринимательской деятельности. Помогите ему составить план действий, указав какие документы необходимо предоставить в местные органы власти для регистрации ООО.

21. Напишите идею создания бизнеса. Генерировать идеи – это просто, если думать об удовлетворении потребностей людей. Сделайте предварительную оценку идеи по следующей схеме:

22. -почему эта деятельность мне подходит или не подходит (оценка своих личных качеств)

23. -почему этот бизнес будет успешным или неуспешным (оценка влияния факторов внешней среды)

24. -где вы будете искать Ваших поставщиков

25. -как потребители узнают о Вашей продукции (услугах)

26. -цель создания бизнеса.

27. Предприниматель Иванов И.И. принял решение о создании собственной гостиницы. Составьте краткий бизнес-план открытия туристического предприятия.

28. Ситуационная задача.

29. Руководство гостиничного комплекса решило провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга ресторана при гостинице. По расчетам эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 20%, но приведет к росту средних издержек на 12%. Существующий объем продаж в кафе — 3000 блюд в день. Средняя цена одного блюда — 200 руб. Средние издержки — 150 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?

30. Ситуационная задача.

31. Для реализации плана по открытиясвоего бизнеса, перед предпринимателем встал вопрос выбора организационно-правовой формы для своего предприятия. А именно следующие задачи:

32. 1 Цели создания предприятия.

33. 2 Количество управленцев.

34. 3 Численность работников на предприятии.

35. 4 Начальный капитал.

36. 5 Степень ответственности владельца предприятия.

37. 6 Степень надежности.

38. 7 Способность обеспечивать прибыльность.

39. 8 Налогообложение прибыли.

40. 9 Кто будет управлять активами? Держателями акций?

41. Обсудите эти вопросы и примите решение о выборе организационно-правовой формы.

42. Открывая новое турагентство для организации работы коллектива необходимо описать организационную структуру управления, характеристику управленческого персонала и трудовых ресурсов, а также систему управления и мотивации труда.

43. Открывая новый отель руководителю СПиР надо рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

44. - администраторы, 2 в дневную смену и 1 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

45. - швейцары, 1 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

46. - белмены, 4 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

47. - консьержи, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

48. Рассчитайте необходимое количество оборудования для работы 3 менеджеров по туризму, руководителя турагентства и 1 специалиста визовой поддержки.

49. Всемирно известная гостиничная Hilton Hotels планирует произвести позиционирование относительно основных конкурентов в г. Краснодар. Разработайте SWOT- и PEST-анализ (возможности, угрозы, сильные и слабые стороны гостиницы). Дайте собственные рекомендации на ее дальнейшее развитие.

50. Сделайте сравнительный анализ гостиницы Hilton Garden Inn (г.Краснодар) и небольшой частной гостиницы. Для сравнения используйте параметры, которые наиболее важны для гостей (обычно определяются на основании маркетингового опроса). Параметры оцениваются путем выставления соответствующего балла, например, по пятибалльной шкале (где 5 баллов – лучшее значение параметра, 1 балл – худшее). После выставления баллов по всем характеристикам подсчитывается сумма баллов.

51. Исходя из полученных значений, оцените полученный результат и сделаете вывод о том, какие параметры лучше, а какие хуже, чем у конкурента. Дайте личные рекомендации для дальнейшего развития гостиничного предприятия.

52. Санаторий «Южное» заключил договор на поставку постельного белья для оснащения номерного фонда. Однако, товар поступил ненадлежащего качества. Составьте поэтапный план

решения и перечень нормативных документов данной проблемы.

53. Гражданин Петров Е.В. обратился в банк и 26.09.2019г. получил кредит на сумму 600 000 рублей на 12 месяцев (срок кредита). Процентная ставка составляет 15%. Рассчитайте сумму дифференцированного платежа по кредиту.

54. Стоимость сдаваемого в лизинг оборудования – 400 тыс.р. Срок лизинга – 1 год. Норма амортизации – 20 %. Процент за кредит – 10 % в год. Согласованная ставка комиссионного вознаграждения лизингодателя – 3 % годовых стоимости оборудования. 22 Стоимость дополнительных услуг по обучению персонала – 20 тыс.р. НДС – 20 %. Рассчитайте сумму лизингового платежа.

55. Рассчитайте денежный эквивалент франшизы при условии, что в договоре установлена франшиза 0,09% от страховой суммы, а последняя составляет 2 500 000 рублей.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	– применять правовые нормы в профессиональной деятельности; – применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; – оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; – организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных; – *соблюдать требования законов РФ и Краснодарского края в части защиты прав потребителей и продажи услуг.*	– основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации; – правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; – общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства - стандарты, нормы и правила ведения документации; – *нормативные документы, регламентирующие деятельность отелей и туристических предприятий на территории региона*

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины обучающийся должен	**Задания для проверки**
Уметь	**Номер практического задания**
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности	1; 2; 3; 10
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом	7; 8; 9; 13; 19; 22
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	14; 15; 16; 17; 18; 20; 21; 23; 24; 25
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	6; 12
- *соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг*	4; 5; 11
Знать	**Номер вопроса**
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	1; 2; 6; 7; 9; 10; 15; 16; 32; 33; 34; 35
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе	3; 4; 5; 8; 11; 12; 13; 14; 17
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31
- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства	36; 37; 38; 41; 43; 50
- стандарты, нормы и правила ведения документации	39; 40; 42; 44; 45; 46; 47; 48; 49
- *нормативные документы, регламентирующие деятельность отелей и туристических предприятий на территории региона*	17

ВОПРОСЫ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

1. Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.
2. Понятие и признаки предпринимательской деятельности.
3. Понятие и структура гражданского правоотношения.
4. Юридические факты в гражданских правоотношениях.
5. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность.
6. Понятие и признаки юридических лиц.
7. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц.
8. Индивидуальная предпринимательская деятельность граждан в гостиничном бизнесе.
9. Организационно-правовые формы коммерческих юридических лиц. Выбор организационно-правовой формы для гостиничного предприятия.
10. Пакет документов для регистрации гостиничного предприятия.
11. Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной индустрии.

12. Виды договоров. Содержание договора.
13. Сделки: понятие, содержание, форма.
14. Условия действительности и недействительности сделок.
15. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц.
16. Международные нормативные акты предоставления гостиничных услуг.
17. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отелей и туристических предприятий на территории региона.
18. Понятие и содержание трудового договора.
19. Порядок заключения трудового договора, необходимые документы для работы в гостинице.
20. Права и обязанности работников и работодателей в сфере гостиничной деятельности.
21. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе.
22. Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени в гостиничной индустрии.
23. Нормальная продолжительность рабочего времени. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего. Ненормированное рабочее время в гостиничной индустрии.
24. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии.
25. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска.
26. Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы в гостиничной деятельности.
27. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний в гостиничной деятельности.
28. Гарантийные и стимулирующие выплаты в гостиничной деятельности.
29. Трудовая дисциплина и материальная ответственность.
30. Понятие дисциплинарной ответственности. Виды дисциплинарных взысканий.
31. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.
32. Понятие административного права. Субъекты и объекты административного права.
33. Административные правонарушения и административная ответственность.
34. Порядок наложений административных взысканий. Виды административных взысканий.
35. Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства – юридических лиц и физических лиц.
36. Документ и его функция.
37. Виды документов.
38. Система документационного обеспечения управления гостиничной документации.
39. Правила оформления управленческих гостиничных документов.
40. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
41. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
42. Правила оформления организационной документации.
43. Распорядительные документы: приказы, решения, распоряжения.
44. Правила и нормы оформления распорядительных документов.
45. Виды информационно – справочных документов.
46. Оформления гостиничной документации.
47. Документооборот в гостиничном сервисе.
48. Документы внутреннего распорядка. Стандарты, нормы и правила ведения документации в гостиничном сервисе.
49. Стандарты, нормы и правила ведения документации в гостиничной индустрии.
50. Документационное обеспечение управления: содержание и основные задачи гостиничной документации.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1.

Гражданка Иванова И.А. решила открыть собственное дело, а именно, гостиницу. Она подобрала помещение, определилась с бюджетом, и теперь хочет определиться с организационно-правовой формой (ОПФ) своего будущего гостиничного предприятия: будет ли это ИП или ООО.

Для более наглядного сравнения достоинств и недостатков выбранных организационно-правовых форм, их рационального применения заполните таблицу.

Форма	Достоинства	Недостатки	Рациональное применение

Задание 2.

Какие документы гр. Иванова должна подать в налоговую инспекцию для государственной регистрации гостиничного предприятия? Составьте список документов.

Задание 3.

Друзья москвича Ильи Семенова, живущие в г. Омске, обратились к нему с просьбой показать город их дальнему родственнику, незнакомому Илье.

Семенов с готовностью согласился и подготовил для родственника своих друзей занимательную экскурсию по знаковым местам столицы. Гость остался очень доволен в качестве и по окончании прогулки вручил Семенову 4000 рублей за экскурсию. Илья, обрадованный подобной возможностью заработка, и обладающий большим количеством иногородних друзей, стал периодически организовывать такие экскурсии для их родственников и знакомых.

Присутствуют ли в деятельности Ильи Семенова признаки предпринимательской деятельности?

Можно ли считать его индивидуальным предпринимателем, оказывающим экскурсионные услуги?

Задание 4.

Елена Петрова и Светлана Высоцкая приобрели в турагентстве путевки в Карловы Вары для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации тур. продукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным. Светлана и Елена решили потребовать возврата части стоимости тура.

К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги?

Задание 5.

Иванову, который находился в командировке в небольшом городе, отказали в заселении в гостиницу, которая была единственной в этом городе. Администратор гостиницы сослался на загруженность гостиницы и необходимость оставления свободного номерного фонда для лиц, прибывающих в командировку на местный завод, с которым у гостиницы заключен договор о первоочередном заселении таких лиц.

Дайте юридическую оценку ситуации. Нарушает ли гостиница требования закона? Какие способы и формы защиты может использовать Иванов?

Задание 6.

Вы работаете менеджером в туристической фирме «Арго». В связи с наступлением летнего сезона увеличен объем работ с клиентами-туристами, требуются дополнительные временные работники.

Оформите докладную записку на имя директора для решения этого вопроса.

Задание 7.

При приёме на работу Гусевой на должность менеджера по обслуживанию гостей, работодатель гостиницы заключил с ней трудовой договор с испытательным сроком один месяц. За неделю до истечения испытательного срока администрация гостиницы предложила продлить срок испытания ещё на один месяц, поскольку первоначальный срок оказался недостаточным для определения деловых качеств данного специалиста. Через 3 недели после этого Гусева была уволена как не выдержавшая испытания по причине того, что медленно выполняла свою работу и периодически проявляла грубость с клиентами.

Законны ли действия администрации в отношении испытательного срока? Законны ли причины для увольнения? Ответ обоснуйте.

Задание 8.

Принимая на работу в гостиницу выпускника колледжа в качестве администратора, работодатель потребовал от него следующие документы: паспорт с отметкой о регистрации по месту жительства, трудовую книжку, резюме, диплом, характеристику, медицинскую справку. После предоставления этих документов с выпускником был заключён трудовой договор.

Все ли требования работодателя соответствуют трудовому законодательству? Ответ обоснуйте. Какие условия выпускник постарался бы включить в трудовой договор?

Задание 9.

Буфетчица гостиницы Иванова совершила дисциплинарный проступок, опоздала на работу на один час. Представитель работодателя потребовал от работницы объяснение в письменной форме, в котором Иванова признала свою вину и пояснила, что одной из причин её опоздания была «пробка» на дороге. Она обещала, что опозданий больше не допустит. Работодателем был объявлен Ивановой выговор. Через 6 месяцев работница написала заявление, попросив снять с неё дисциплинарное взыскание. Однако работодатель отказал ей в этом, заявив, что у Ивановой много мелких упущений, и снимать взыскание пока рано.

Можно ли было применить к Ивановой дисциплинарное взыскание строгий выговор? Обоснуйте, в соответствии с действующим трудовым законодательством правомерен ли отказ работодателя о снятии дисциплинарного взыскания.

Задание 10.

Андрианова взяла из камеры хранения гостиницы, где она проживала, ювелирные украшения и платье, чтобы надеть их на торжественный вечер. После ужина она пришла в свой номер и обнаружила пропажу приготовленных к вечеру вещей. Она обратилась к директору гостиницы, но похищенное найти не удалось. Через неделю Андрианова потребовала от директора возмещения стоимости пропавшего имущества. Директор заявил, что гостиница несёт ответственность лишь за вещи, сданные на хранение. Поскольку она вещи из камеры взяла, то должна сама нести все убытки, связанные с их пропажей. Андрианова не согласилась с доводами директора и предъявила иск в суд.

Разрешите спор.

Задание 11.

Турист и туроператор заключили договор на оказание туристских услуг. По его условиям туроператор вправе заменить туристу отель на равноценный по уровню обслуживания.

Правомерно ли включение в договор такого условия?

Задание 12.

Найдите соответствие: действие-документ

а) постановка иностранного гражданина/лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с ….	1. Документ, удостоверяющий личность прибывшего вместе с ним родителей (опекунов)
б) регистрация потребителей (граждан РФ) осуществляется в соответствии с ….	2. Правила, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9
в) регистрация несовершеннолетних граждан (не достигших возраста 14 лет) проводится на основе…	3. Правила, утвержденные постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713

Задание 13.

Михайлов подал заявление в гостиницу «Москва» о приеме его на работу на должность администратора. Работодатель потребовал у него предоставления трудовой книжки, паспорта, характеристики с предыдущего места работы и справок о состоянии здоровья, наличии жилой площади и семейном положении. Установив, что Михайлов не имеет трудовой книжки и характеристики, так как впервые трудоустраивается, и что он вместе с матерью проживает в арендованной квартире, ему было отказано в приеме на работу.

Вопрос. Оцените действия работодателя с точки зрения трудового законодательства.

Задание 14.

Составить и заполнить формы первичного учета для гостиниц РФ на основании ситуационной задачи.

ДЕЛОВАЯ СИТУАЦИЯ № 1

Гражданин РФ Татьянов Александр Игоревич, 1987 г.р., направляясь в город Ялту на отдых на личном автотранспорте (машина «Шкода Октавия» 2012 г.в., цвет «коррида», гос. номер «к216пм» 150 региона), остановился в пути в ООО «Мотель «Лунный Асфальт», где и проживал в течение 3-х календарных дней, с 19.06.2016 по 21.06.2016 включительно, воспользовавшись камерой хранения мотеля для размещения своих вещей вобъеме 3-х мест (сумка и два чемодана). Составьте список документов, необходимых для организации проживания гр. Татьянова А.И. в мотеле и заполните квитанцию автостоянки.

ДЕЛОВАЯ СИТУАЦИЯ № 2

Утверждена

Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121
Форма N 11-Г

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС
АВТОСТОЯНКА
000000

Квитанция N ---------- серия N _____
На прием и выдачу автотранспорта:
Выдана гр. _____,
(Ф.И.О.)
проживающему _____
Марка а/т _____ цвет _____
гос. номер _____
Прием "__" _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____
Выдача "__" _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____
Время стоянки _____

Оплата _____ руб., налог в бюджет _____ руб.
Итого: _____ руб.
Подпись кассира _____ охранника _____

Примечание. За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала администрация гостиницы ответственности не несет.

Задание 15.

«Составление пакета информации для гостей»

Дайте ответы на вопросы:

1) из каких источников гости могут узнать информацию о гостинице?
2) какая информация о гостинице наиболее важна для гостей?

Разработайте пакет информации для гостей вашей гостиницы.

Задание 16.

Охарактеризуйте виды и назначения организационных документов, заполнив таблицу:

№ п. п	Вид организационного документа	Сущность организационного документа	Реквизиты организационного документа

Задание 17.

Охарактеризуйте виды и особенности распорядительных документов, заполнив таблицу:

№ п. п	Вид распорядительного документа	Особенности распорядительного документа	Реквизиты распорядительного документа

Задание 18.

Составьте письмо-подтверждение, используя следующие данные: вами были своевременно получены каталоги новой продукции ЗАО «Артек». При составлении письма: подтвердите получение каталогов и сопроводительного письма; поблагодарите за быстрое выполнение вашей просьбы; выразите свое желание сотрудничать с ЗАО «Артек»; выразите надежду на скорейшее начало сотрудничества.

Задание 19.

Заполните таблицу «Сроки предупреждения при расторжении трудового договора».

Основание увольнения	Срок предупреждения
1. По инициативе работника:	
Общая норма (ст. 80 ТК РФ)	
При досрочном расторжении трудового договора с руководителем организации по его инициативе (ст. 280 ТК РФ)	
При досрочном расторжении трудового договора с заключившим его на срок до 2 месяцев, и сезонным работником (ст. 292, 296 ТК РФ)	
При расторжении трудового договора в период испытания при приеме	

на работу (ст. 71 ТК РФ)	
2. По инициативе работодателя:	
В связи с ликвидацией организации, сокращением численности или штата работников (ст. 180 ТК РФ)	
То же для работников, заключивших трудовой договор на срок до 2 месяцев (ст. 292 ТК РФ)	
То же для сезонных работников (ст. 296 ТК РФ)	
В связи с истечением срока действия срочного договора (ст. 79 ТК РФ)	
При неудовлетворительном результате испытания при приеме на работу (ст. 71ТК РФ)	

Задание 20.

Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

Задание 21.

Составьте служебную записку на имя начальника гаража о выделении автобуса для проведения экскурсии школьников по памятным местам города. Почему такая записка является служебной, а не докладной? Для оформления документа воспользуйтесь макетом служебной записки.

Макет служебной записки

Адресат: наименование
должности,
И. О. Фамилия
(в дательном падеже)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Текст по структуре и содержанию аналогичен построению и изложению делового письма.

Должность составителя (подпись) И. О. Фамилия

00.00.0000

Задание 22.

Заполните таблицу: необходимо указать состав службы по должностям, часы работы, количество смен.

Наименование службы	Состав службы по должностям	Часы работы	Количество смен с указанием времени
Административно-управленческая служба			
Служба приема и размещения			

Служба безопасности			
Служба обслуживания номерного фонда			
Служба общественного питания			
Коммерческая служба			
Инженерно-техническая служба			
Вспомогательные службы			
Дополнительные службы:			
бизнес-центр			
спортивно-оздоровительный центр			
бассейн, сауна			

Задание 23.

В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту.

Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

Задание 24.

Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

Задание 25.

Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; - формировать организационные структуры управления; - учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.	- сущность и характерные черты современного менеджмента; - внешнюю и внутреннюю среду организации; - цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; - функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; - систему методов управления; стили управления, коммуникации, - деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины/ студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	4,5,6,7,8,9,10,12,13,14,16, 17,20,21,22,23,24,26
формировать организационные структуры управления;	1,2,15,18
учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	3,11,19,25
Знать	**Номер вопроса**
Сущность и характерные черты современного менеджмента;	1,3,5,6,7
внешнюю и внутреннюю среду организации;	13,14
цикл менеджмента;	26
процесс и методика принятия и реализации управленческих решений;	19
функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	12,15,16,17
система методов управления;	9,10
стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;	22,23,24,25
особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	2,4,8,11,21

ВОПРОСЫ

1. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
2. Основные понятия и управленческие категории в менеджменте.
3. Особенности развития менеджмента в России
4. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
5. Сравнительная характеристика американской, японской и российской моделей менеджмента
6. Сравнительная характеристика научных школ менеджмента
7. Сравнительная характеристика процессного, системного и ситуационного подходом в менеджменте
8. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
9. Функции и принципы управления
10. Понятие и классификация методов управления
11. Управление персоналов в организации туризма и гостеприимства
12. Планирование, как функция менеджмента
13. Внешняя среда организации, ее характеристика
14. Внутренняя среда организации и ее характеристика
15. Организационные структуры, их виды.
16. Мотивация, как функция менеджмента
17. Контроль как функция менеджмента
18. Адаптация сотрудников. Ее виды и формы.
19. Управленческое решение. Методы управленческих решений.

20. Документационное обеспечение управления.
21. Основные виды документации по управлению гостиничным бизнесом.
22. Коммуникационная структура управления организацией.
23. Этика делового общения.
24. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.
25. Стили управления и их характеристика
26. Цикл менеджмента: понятие, основные составляющие и их краткая характеристика

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Являясь руководителем туристической фирмы, Вам необходимо сформировать кадровую политику фирмы. Ваши действия. Охарактеризовать основные показатели услуг в гостиничном предприятии и туристской организации.

2. В туристской фирме, которую Вы возглавляете, запланировано открытие двух новых филиалов. В связи с этим необходим набор персонала в эти филиалы, в том числе и на должности руководителей. Ваши действия при подборе персонала. Разработка и внедрение прогрессивных форм обслуживания как основной критерий успешности и прибыльности предприятия.

3.Перед Вами как руководителем гостиничного бизнеса встает вопрос о необходимости внедрения нового гостиничного продукта в гостинице. Ваши действия.

4.Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

5. Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

6. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:

уволить несогласного лидера;
проигнорировать его мнение;
привлечь на свою сторону;
прочее (обосновать).

7 Допустим, у Вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако из-за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть также комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

8. Представьте себе, что к Вам в подчинение поступает человек, который ранее работал на должности такого же уровня, как и Ваша. Чем может быть вызван такой переход и каковы Ваши действия?

9. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии.

Вопросы:

Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?

Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?

Что Вы перенесете на другие дни?

10. Какая последовательность из предложенных ниже шагов предпочтительнее при принятии управленческого решения?

разработка вариантов решений, анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов.

анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, согласование выбранного варианта решения с коллективом, оценка решения проблемы, организация выполнения решения.

формулировка проблемы, выбор приемлемого из вариантов решения проблемы, обсуждение выбранного варианта решения.

формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

формулировка проблемной ситуации, анализ вариантов решений, обсуждение вариантов решения в коллективе, выбор решения, организация выполнения решения, оценка решения проблемы.

Обоснуйте свою позицию

11. Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

— привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
— увеличение доли компании на рынке.
— внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
— создание сплоченной управленческой команды.
— привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.
— изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.
— повышение качества обслуживания клиентов.
— контроль экономии на затратах.
— развитие корпоративной культуры.
— создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.

12. Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой. Эффективность взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами зависит от того насколько правильно выстроен коммуникационный процесс.

— приведите примеры коммуникации в гостинице между сотрудниками различных служб, между руководителем службы и подчиненным и между сотрудниками службы и клиентами.

— для приведенных примеров укажите возможные причины неудовлетворительных коммуникаций, укажите коммуникативные барьеры, которые могут помешать эффективному взаимодействию.

13. Тарасу 26 лет. В компании работает 3 года, из них 2 года работал в хозяйственной службе. Среднее-специальное образование. Ранее работал рабочим. Несмотря на то, что он не специалист в своем деле, он неплохо самостоятельно изучил АСУ и разобрался в гостиничном деле. Но, составляя документы для клиентов, он делает массу ошибок. Он исполнителен, открыт в общении. Критику принимает близко к сердцу. Он чаще всех старается избегать неприятностей – например, уступает клиентам, дает необоснованные скидки. Если работа ему полностью ясна, тогда он энергичен. Коллеги часто посмеиваются над его необразованностью и ошибками Тараса,

но он не обращает на это внимания и часто обращается к ним с вопросами. Интересуется футболом, но не занимается спортом активно. Хочет получить высшее образование и заниматься маркетингом.

Разработайте систему стимулирования для сотрудника.

14. Составьте план-схему контроля выполнения стандартов обслуживания в различных службах гостиницы. Кратко поясните каждый этап контроля. Укажите методы оценки качества предоставленных услуг.

15. Возрастающая потребность в планировании на современных гостиничных предприятиях обусловлена увеличением количества конкурирующих предприятий, разнообразием форм управления предприятием, наличием многочисленных структурных подразделений, тесных межфирменных связей с поставщиками, а также требованиями научно-технического прогресса - быстро учитывать и осваивать новейшие технологические достижения.

— назовите отличительные особенности стратегического плана от других планов.

— кто разрабатывает стратегический план в гостинице?

— для чего нужно стратегическое планирование в гостинице?

— какие цели может включать стратегическое планирование на предприятиях гостиничной индустрии?

— составьте схему процесса стратегического планирования в гостиничной индустрии.

16. Приведите примеры стимулирования сбыта гостиничного продукта посредствам системы мотивации сотрудников службы приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж. Составьте приметную программу мотивации сотрудников одной из служб.

17. Ведущим видом планирования на предприятиях индустрии гостеприимства является краткосрочное (текущее) и оперативное планирование.

— назовите отличительные особенности текущего и оперативного плана.

— кто в гостиницах занимается оперативным планированием?

— для чего нужно оперативное планирование работ сотрудников различных служб гостиницы?

— составьте оперативный план работ для сотрудников службы приема и размещения.

18. Распределите нижеперечисленные факторы в четыре группы, используя таблицу:

внешние	**внутренние**	**фоновые (среда косвенного воздействия)**	**деловые (среда прямого воздействия)**

Факторы: законодательство, конкуренты, поставщики товаров, сырья, материалов, структура предприятия (организации), покупатели (клиенты), сотрудники предприятия, географическое месторасположение, политика центрального правительства, цели и задачи предприятия (организации), экономика, налоги, энерготарифы, ставки по кредитам, используемое предприятием (организацией) оборудование, технология обслуживания покупателей (клиентов), товары и услуги, предоставляемые покупателям (клиентам).

19. Гостиничная группа, на которую работает Елизавета Королева, продумала специальную систему воскресных мероприятий в попытке склонить дополнительных постояльцев остановиться в этой гостинице на выходные дни. Мероприятия должны были продолжаться в течение трех недель. Елизавета понимала, что это означало бы большую работу

для каждого ее сотрудника. Она хотела поддержать высокий стандарт обслуживания, которым они славились. Поэтому она придумала простую систему, которая, по мнению Елизаветы, побудила бы к работе каждого. Она обсудила свои соображения со старшим помощником и старшим носильщиком, которые полностью с ней согласились. Елизавета убедила администрацию гостиницы финансировать ее план. Она провела короткое собрание, чтобы объяснить систему поощрения, и подчеркнула необходимость предоставить хорошее обслуживание, но воздержалась от того чтобы раскрыть все карты. В конце первого месяца Елизавета лично поблагодарила каждого члена своей команды и раздала всем по бутылке хорошего вина. Она повторила эту процедуру в конце второго месяца, на этот раз, выдав им ваучеры на 5000 рублей. В конце заключительного месяца она снова поблагодарила каждого, одарив женщин шарфами, а мужчин галстуками.

Выделите элементы мотивации Елизаветы Королевой.

20. На предприятии «Контраст» активный сотрудник Петров И.Н. обратился к руководителю с предложением, как можно повысить сервис обслуживание. При этом самостоятельно продумал и составил план действий. А руководитель с неохотой и невниманием выслушал его и сказал, что у него нет времени, и он не будет тратить средства на подобные мероприятия. Такое пренебрежительное отношение руководителя охладило пыл сотрудника и стремление к работе.

1. В чем ошибка руководителя по отношению к сотруднику?
2. Как бы вы поступили на месте этого руководителя?

21. Владелец крупной Американский предприниматель, компании Генри Форд в 1914 году удивил деловой мир, объявив, что увеличивает минимальную заработную плату в своей компании вдвое, и она составит 5 долларов, в день - небывалую по тем временам сумму. Кроме того, он ввёл правило: его сотрудники за каждую новую идею получали лично от хозяина ещё 10 долларов. Неважно, что большинство предложений не использовалось, зато оставшиеся внедрялись в производство и помогли маленькой компании выйти в лидеры мирового бизнеса. Г. Форд утверждал: «Только два стимула заставляют работать людей: жажда заработной платы и боязнь её потерять».

Ответьте на вопросы:

1. Согласны ли вы с этим утверждением? Почему?
2. Какие ещё стимулы должен использовать менеджер для мотивации труда персонала?
3. Является ли заработная плата основным стимулом мотивации? Свой ответ объясните.

22. Предложите методы стимулирования, направленные на удовлетворение следующих потребностей:

– Физиологические потребности;
– Потребности в безопасности и уверенности в будущем;
– Социальные потребности;
– Потребности в уважении и самоуважении;
– Потребности в самореализации.

23. Распределите методы управления в группы, используя таблицу:

Административные	Экономические	Социально-психологические

Методы управления: устав предприятия (организации), инструктаж, авторитет, заработная плата, устное поощрение, положение об отделе, должностная инструкция, лидерство, приказ, распоряжение, премия, личный пример руководителя, размещение фотографии на доске

почета, поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

24. Примите решение о выборе методов управления в следующих ситуациях. Объясните свой выбор:

1. До руководства дошли слухи (имеющие под собой основание) о том, что один из перспективных сотрудников собирается уходить из организации. При этом он обладает ценным опытом, информацией и т.п. Предполагаемая причина – сотрудник считает себя неоцененным по заслугам. Его уход может повлечь за собой уход еще нескольких работников.
2. По итогам работы компания выделила для стимулирования бригады наладчиков 50 тысяч рублей. В бригаде 5 человек, бригадир распределил средства поровну (каждому по 10 тысяч рублей), чем вызвал большое недовольство и конфликтную ситуацию в бригаде.
3. Один из сотрудников предприятия постоянно опаздывает на работу, при этом ссылаясь постоянно на различные причины. При этом другие сотрудники высказывают недовольство по отношению как к самому опаздывающему, так и к тому, что никаких мер к данному сотруднику не предпринимается.

25. Объявлен конкурс на замещение вакантной должности директора туристской фирмы «Алый парус». Краткая характеристика фирмы:

— численность работающих — 28 человек;
— фирма работает рентабельно, однако средняя зарплата сотрудников на 20% ниже аналогичной по региону;
— есть три неформальные группы, конфликтующие между собой (чаще всего из-за распределения премий);
— стиль руководства прежнего директора — авторитарный;
— значительная сезонность в работе фирмы;
— недостаточная активность сотрудников при обслуживании клиентов;
— до сего времени не уделялось должного внимания изучению сегментов туристского рынка;
— по вине руководителя в отчетном году были уплачены значительные штрафные санкции;
— фирма работает по следующим направлениям; Кипр, Греция, Франция.

Вам необходимо, определить критерии первичного отбора кандидатов, указать источники привлечения кандидатов, какие документы и материалы должен предоставить кандидат при обращении о приеме на работу.

26. Ведущим видом планирования на предприятиях индустрии гостеприимства является краткосрочное (текущее) и оперативное планирование.

Назовите отличительные особенности текущего и оперативного плана.

Кто в гостиницах занимается оперативным планированием?

Для чего нужно оперативное планирование работ сотрудников различных служб гостиницы?

Составьте оперативный план работ для сотрудников службы приема и размещения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-03, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 09	– пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; – обрабатывать текстовую и табличную информацию; – использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; – использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; – обеспечивать информационную безопасность; – применять антивирусные средства защиты информации; – осуществлять поиск необходимой информации	– основных понятий автоматизированной обработки информации; – общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; – базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; – состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; – методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; – основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;	1-19
обрабатывать текстовую и табличную информацию;	1-19
использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;	20-29
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;	1-19
обеспечивать информационную безопасность;	1-19
применять антивирусные средства защиты информации;	1-19
осуществлять поиск необходимой информации	1-19
Знать	**Номер вопроса**
основных понятий автоматизированной обработки информации;	1-23
общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем;	1-12
базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности;	109
состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;	29-101
методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;	89-94
основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	95-105

Теоретические вопросы

1 Значение информационных технологий в профессиональной деятельности.
2 Персоны, внесшие вклад в развитие информационных технологий.
3 Архитектура персонального компьютера.
4 Общий состав и структура персональных компьютеров и вычислительных систем.
5 Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем.
6 Характеристика основных устройств ПК.
7 Основные комплектующие системного блока и их характеристики.
8 Архитектура микропроцессоров.
9 Внешние устройства ЭВМ.
10 Кодирование информации, единицы измерения информации.
11 Представление числовой, символьной, графической информации.
12 Структура хранения информации в ПК.
13 Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.

14 Различные прикладные программы в профессиональной деятельности.

15 Операционные системы, виды операционных систем их основные характеристики и функции.

16 Понятие операционной системы. Виды операционных систем.

17 Функциональные назначения операционных систем.

18 Средства хранения и переноса информации.

19 История создания и развития ОС.

20 Информационные и коммуникационные технологии

21 Основные понятия автоматизированной обработки информации.

22 Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем.

23 Классификация информационных систем.

24 Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирной паутины.

25 Технология WorldWideWeb.

26 Браузеры. Адресация ресурсов, навигация.

27 Поисковые системы.

28 Основы работы в Глобальной сети Интернет.

29 Технология обработки текстовой информации

30 Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения.

31 Функциональное назначение прикладных программ.

32 Издательские возможности текстового редактора

33 Настольные издательские системы

34 Общие сведения о редактировании текстов с помощью текстового редактора MS Word.

35 Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS Word.

36 Оформление страниц документов в MS Word

37 Формирование оглавлений.

38 Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буквица.

39 Шаблоны и стили оформления. Водяные знаки в тексте.

40 Работа с рисунками в тексте.

41 Работа с таблицами в тексте.

42 Слияние документов.

43 Создание структурированного документа

44 Основы конвертирования текстовых файлов.

45 Технология обработки графической информации

46 Основы компьютерной графики.

47 Форматы графических файлов.

48 Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование).

49 Растровые и векторные графические редакторы.

50 Прикладные программы для обработки графической информации

51 MicrosoftVisio — векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем.

52 Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности

53 Создание деловой графики в MS Visio.

54 Редактирование диаграмм в MS Visio

55 Редактирование блок-схем в MS Visio

56 Редактирование шаблонов «Карты и планы этажей»

57 Формы компьютерных презентаций.

58 Мультимедийные технологии обработки и представления информации.

59 Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации PowerPoint.

60 Общие операции со слайдами.

61 Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение.

62 Использование PowerPoint для создания портфолио по профессии.
63 Создание презентаций по современным трендам.
64 Создание презентаций по профессиональной тематике.
65 Технологии обработки числовой и табличной информации
66 Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения.
67 Электронные таблицы Excel.
68 Основные приемы работы с Excel.
69 Ввод и редактирование элементарных формул.
70 Вставка и редактирование элементарных функций.
71 Расчетные операции, статистические и математические функции.
72 Решение задач линейной структуры
73 Решение задач разветвляющейся структуры
74 Связь листов таблицы
75 Построение макросов
76 Дополнительные возможности MS Excel
77 Системы управления базами данных
78 База данных ACCESS.
79 Ввод, редактирование и хранение данных.
80 Основные типы данных в базе данных ACCESS.
81 Объекты, атрибуты и связи в базе данных ACCESS.
82 Формирование запроса-выборки в базе данных ACCESS.
83 Способы формирования запросов при обращении к базе данных.
84 Создание таблицы, запроса в базе данных ACCESS.
85 Создание формы, отчета в базе данных ACCESS
86 Методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации
87 Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам.
88 Среда передачи данных.
89 Типы компьютерных сетей.
90 Преимущества работы в локальной сети.
91 Современные средства связи и оргтехника
92 Технология поиска необходимой информации
93 Электронная почта
94 Телеконференции
95 Основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности
96 Основы информационной и технической компьютерной безопасности.
97 Информационная безопасность.
98 Классификация средств защиты.
99 Программно-технический уровень защиты.
100 Защита жесткого диска.
101 Установка паролей на документ.
102 Защита от компьютерных вирусов.
103 Виды компьютерных вирусов.
104 Организация безопасной работы с компьютерной техникой.
105 Обеспечение информационной безопасности
106 Технологии создания эскиза Web-страницы
107 Основы html-языка
108 Тестирование Web-страниц
109 Современные инструменты для автоматизации гостиниц, отелей, пансионатов, санаториев на платформе «1С: Предприятие 8».

Практические задания

1. **Создайте документы по образцу:**

Журнал заявок физических лиц представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Журнал заявок физических лиц

(размер текста 8 пт, междустрочный 1,5 строки)

Регистра-ционный номер	Фамилия, имя, отче-ство	Дата подачи заявки	Дата заезда и выезда (по заявке)	Количе-ство мест	Категория мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

2. Создайте документы по образцу:

Журнал заявок предприятий (организаций) представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Журнал заявок предприятий (организации)

Регистрацион-ный номер	Наименование предприятия (организации)	Дата по-дачи за-явки	Дата за-езда и выезда (по заяв-ке)	Количе-ство мест	Катего-рия мест	Подпись лица, приняв-шего за-явку
1	2	3	4	5	6	7

3. Создайте документы по образцу:

Бланк « График заезда на неделю» представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Бланк «График заезда на неделю»

График заезда на неделю с _____ до _____				
Дата/день	Фамилия/ мероприятие	Количество человек	Питание	Примечание
Понедельник				
Вторник				
Среда				
Четверг				
Пятница				
Суббота				
Воскресенье				
Понедельник				

4. Создайте документы по образцу:

Бланк «Карта загрузки номерного фонда» представлен в таблице 4.

Таблица 4 - Бланк «Карта загрузки номерного фонда»

Карта загрузки номерного фонда Карта загрузки номерного фонда с _____ по _____							
	Понедел.	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскрес.
Количест-во человек							
Количест-во номеров							
Обед							
Ужин							
Группы							
Копии: директор, кухня, коммерческий отдел, ресторан, служба приема							

5. Создайте документы по образцу:

Документы к процессу «Организация обслуживания на этажах». Бланк «Наряд на уборку номеров» предоставлен в таблице 5.

Таблица 5 - Бланк «Наряд на уборку номеров»

Гостиница_____				
Список проживающих на этаже_____				
Дата заполнения_____				
Дежурный по этажу_____				
№ п/п	Вид уборки	Ф.И.О. горничной	Дата уборки	Подпись горничной

6. Создайте документы по образцу:

Бланк «Карта заказа на завтрак» предоставлен в таблице 6.

Таблица 6 - Бланк «Карта заказа на завтрак»

Карта заказа на завтрак
Время подачи завтрака (временной интервал)_____
Ф.И.О._____
Номер комнаты_____
Дата заказа_____
Количество персон_____
Вид завтрака_____
Подпись_____

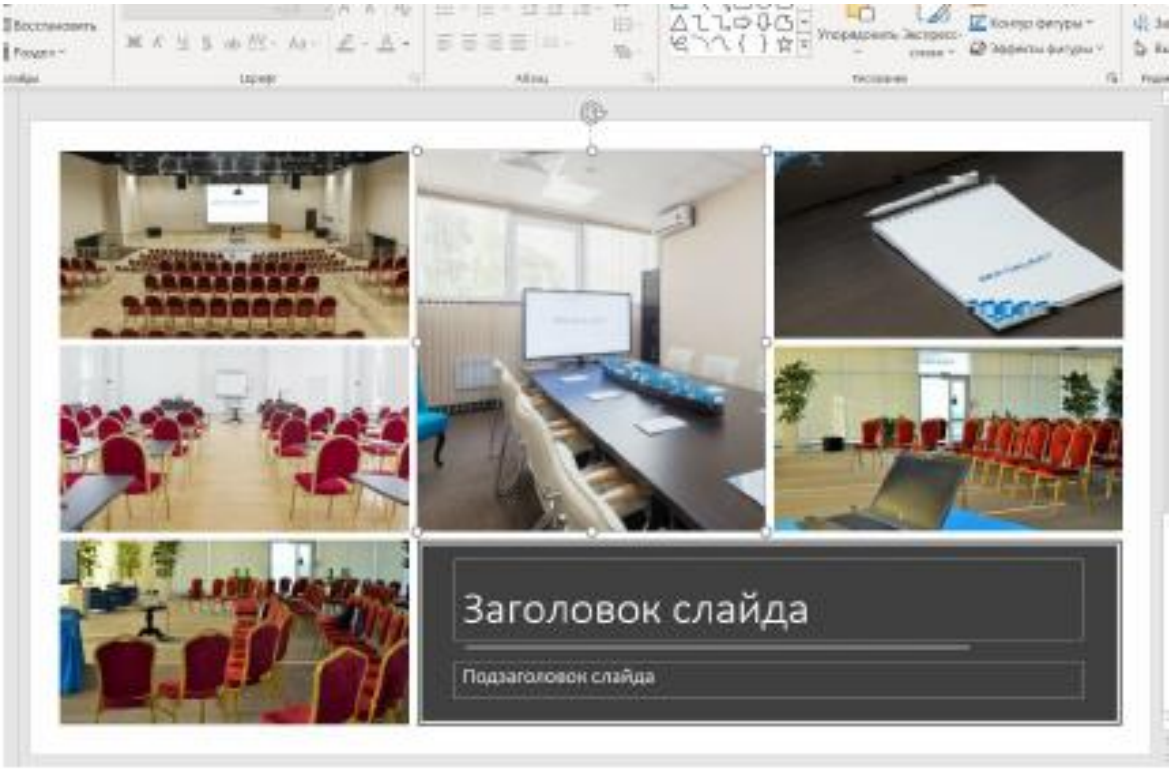
7. Создайте документы по образцу:

Бланк услуги «Побудка» предоставлен в таблице 7.

Таблица 7 - Бланк услуги «Побудка»

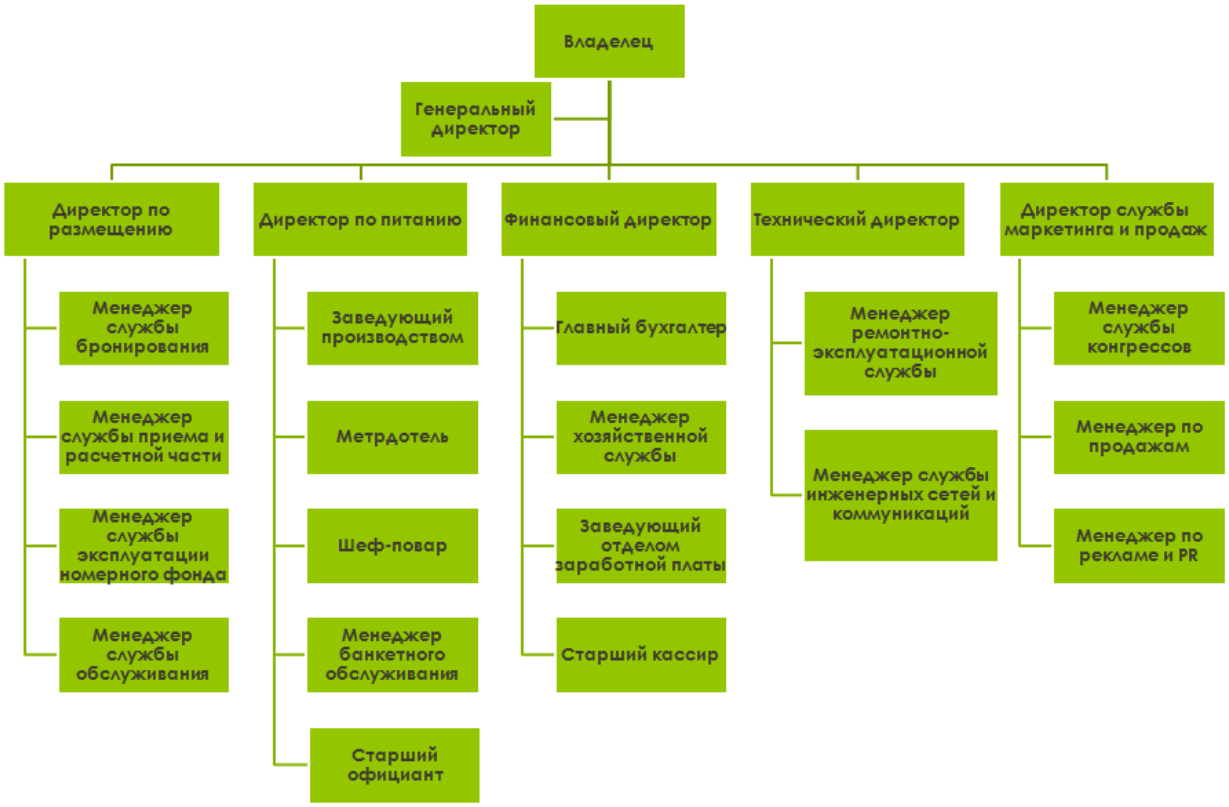
Лист услуги «Побудка»	
Лист побудки_____	
Дата_____	
Время	Комната
4.00	
4.15	
4.30	
4.45	
5.00	
5.15	
5.30	

8. Создайте документы по образцу:



9. Создайте документы по образцу:

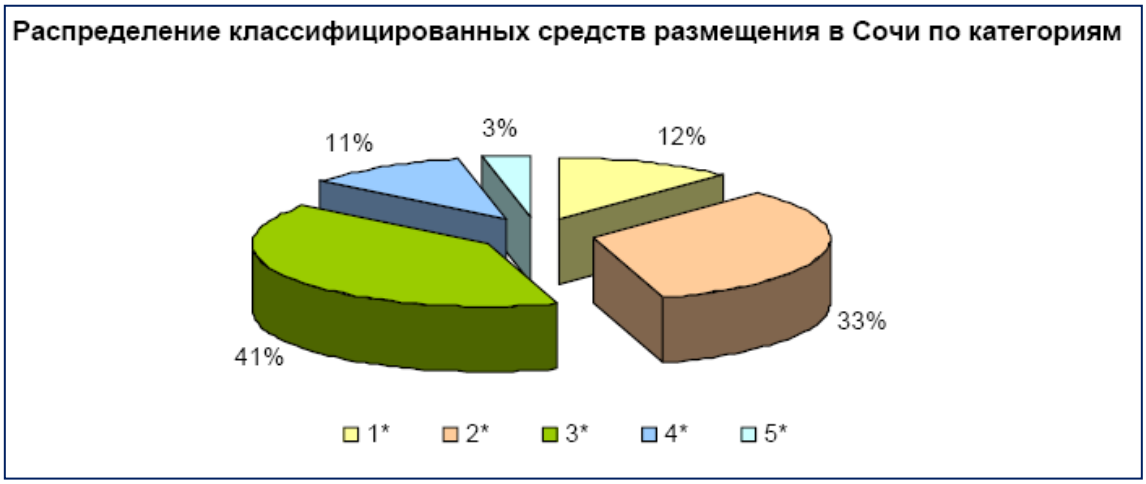
10. Создайте документы по образцу:



11. Создайте документы по образцу:

12. Создайте документы по образцу:

13. Создайте документы по образцу:



14. Создайте документы по образцу:

	A	B	C	D
1				
2	Этаж	№ номера	Тип номера	Стоимость в сутки
3	второй	201	Одноместный	3 500,00 ₽
4	второй	202	Одноместный	3 500,00 ₽
5	второй	203	Одноместный	3 500,00 ₽
6	второй	204	Одноместный	3 500,00 ₽
7	второй	205	Одноместный	3 500,00 ₽
8	второй	206	Двухместный	4 100,00 ₽
9	второй	207	Двухместный	4 100,00 ₽
10	второй	208	Двухместный	4 100,00 ₽
11	второй	209	Двухместный	4 100,00 ₽
12	второй	210	Двухместный	4 100,00 ₽
13	третий	301	Люкс	4 600,00 ₽
14	третий	302	Люкс	4 600,00 ₽
15	третий	303	Люкс	4 600,00 ₽
16	третий	304	Люкс	4 600,00 ₽
17	третий	305	Люкс	4 600,00 ₽
18	третий	306	Люкс	4 600,00 ₽
19	третий	307	Люкс	4 600,00 ₽
20	третий	308	Люкс	4 600,00 ₽
21	третий	309	Люкс	4 600,00 ₽
22	третий	310	Люкс	4 600,00 ₽
23	четвертый	401	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
24	четвертый	402	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
25	четвертый	403	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
26	четвертый	404	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
27	четвертый	405	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
28	четвертый	406	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽
29	четвертый	407	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽
30	четвертый	408	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽
31	четвертый	409	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽
32	четвертый	410	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽
33	пятый	501	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
34	пятый	502	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
35	пятый	503	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
36	пятый	504	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
37	пятый	505	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
38	пятый	506	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
39	пятый	507	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
40	пятый	508	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
41	пятый	509	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
42	пятый	510	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
43				
44				
45				

Номерной фонд | Лист2 | Лист3

Готово

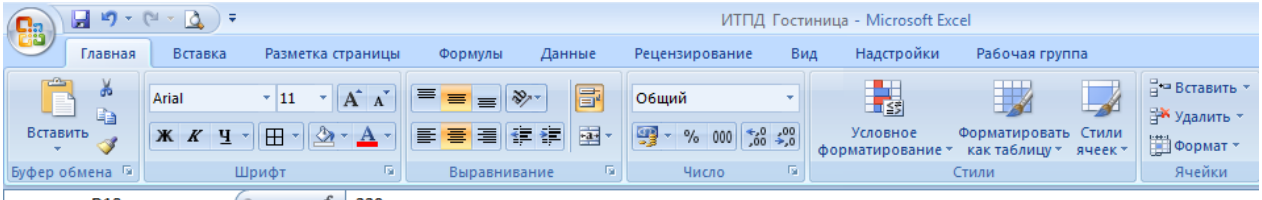
15. Создайте документы по образцу:

Средняя цена гостиничного номера = Общий доход от номерного фонда / Число проданных номеров

Дата	01.08.2016	01.09.2016	01.10.2016	01.11.2016	01.12.2016
Продано номеров	350	250	150	100	150
Доход от номерного фонда	4 000 000 ₽	3 500 000 ₽	3 000 000 ₽	2 500 000 ₽	2 000 000 ₽
Средняя цена гостиничного номера	11 429 ₽	?	?	?	?

16. Создайте документы по образцу:

17. Создайте документы по образцу:



Месяц	Сентябрь					
ФИО гостя	Категория номера	Цена	Дата заезда	Дата выезда	Кол-во суток	Стоимость, руб
?	Люкс "Гранд"	9 100,00 ₽	01.09.2017	05.09.2017	= Дата выезда - Дата заезда	= Цена*Кол-во суток
?	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽	02.09.2017	10.09.2017	?	?
?	Люкс "Большой"	7 100,00 ₽	03.09.2017	15.09.2017	?	?
?	Джуниор сюит	5 100,00 ₽	04.09.2017	20.09.2017	?	?
?	Стандарт «Двухместный»	4 100,00 ₽	05.09.2017	25.09.2017	?	?
?	Стандарт «Двухместный»	3 800,00 ₽	06.09.2017	26.09.2017	?	?
?	Стандарт «Одноместный»	3 800,00 ₽	07.09.2017	28.09.2017	?	?
?	Стандарт «Одноместный»	3 500,00 ₽	08.09.2017	30.09.2017	?	?
	Средняя цена гостиничного номера	?				
	Максимальная цена гостиничного номера	?				
	Минимальная цена гостиничного номера	?				

18. Создайте документы по образцу:

№ п/п	Мебель для оснащения гостиничного номера	Цена, руб	Кол-во	Стоимость, руб	Кол-во	Стоимость, руб	Кол-во	Стоимость, руб
1	Кровать двуспальная 186х206х36	7 360,00	5	=C3*E3	10	?	50	?
2	Матрас 180х200х17	6 600,00	5	?	10	?	50	?
3	Прикроватная панель 198х100х2	4 200,00	5	?	10	?	50	?
4	Тумба прикроватная (ящик вверху или внизу)	4 560,00	5	?	10	?	50	?
5	Тумба под холодильник	4 860,00	5	?	10	?	50	?
6	Подставка для багажа	2 300,00	5	?	10	?	50	?
7	Зеркало 180х60	4 050,00	5	?	10	?	50	?
8	Панель с крючками	2 060,00	5	?	10	?	50	?
9	Шкаф гардероб двухстворчатый	11 000,00	5	?	10	?	50	?
10	Стол с четырьмя ящиками	7 960,00	5	?	10	?	50	?
11	Стол туалетный	3 120,00	5	?	10	?	50	?
12	Стол журнальный	2 450,00	5	?	10	?	50	?
13	Стол обеденный	4 120,00	5	?	10	?	50	?
14	Стул	950,00	5	?	10	?	50	?
15	Полотенце махровое белое для рук 40х70	590,00	5	?	10	?	50	?
16	Полотенце махровое белое для ног 50х70	590,00	5	?	10	?	50	?
17	Полотенце махровое белое банное 70х140	1 500,00	5	?	10	?	50	?
18	Комплект постельного белья	2 030,00	5	?	10	?	50	?
19	Халат махровый до 54 размера	1 250,00	5	?	10	?	50	?
20	Подушка 70х70	500,00	5	?	10	?	50	?
21	Одеяло 140х205	766,00	5	?	10	?	50	?
	ИТОГО	**72 816,00**	**105,00**	**364 080,00**	**?**	**?**	**?**	**?**

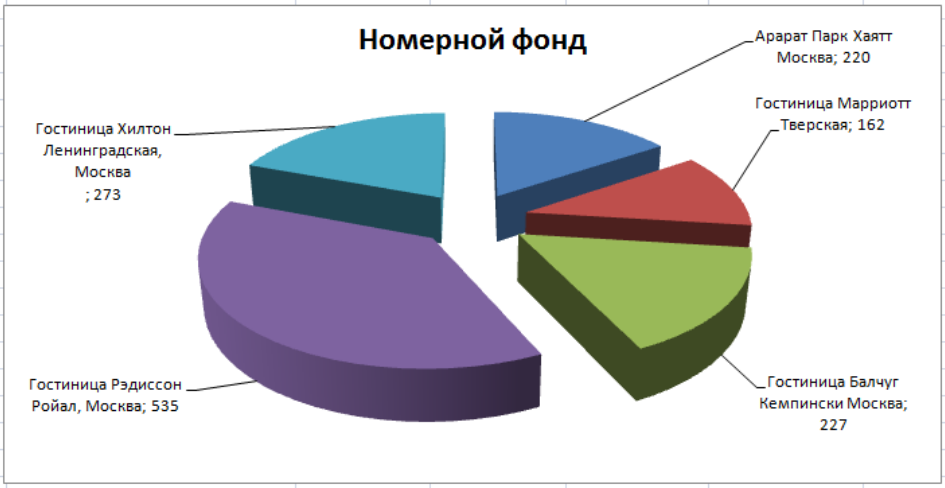
Максимальная цена	?
Минимальная цена	?
Средняя цена	?

19. Создайте документы по образцу:

Коэффициент загрузки номерного фонда = (Число проданных номеров / Число номеров, предложенных к продаже) *100%

Гостиница	Категория гостиницы	Номерной фонд	Заселено номеров	Коэффициент загрузки номерного фонда
Арарат Парк Хаятт Москва	5 звезд	220	150	68%
Гостиница Марриотт Тверская	4 звезды	162	160	?
Гостиница Балчуг Кемпински Москва	5 звезд	227	170	?
Гостиница Рэдиссон Ройал, Москва	5 звезд	535	480	?
Гостиница Хилтон Ленинградская, Москва	5 звезд	273	250	?

Процентный формат

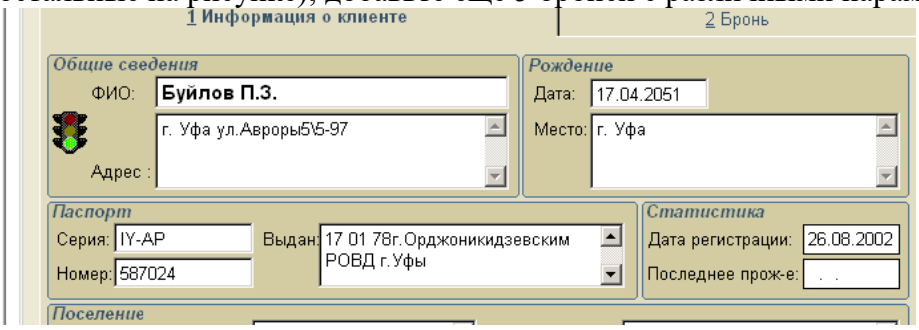


Задание 20

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcelзабронируйте 2 места для гостянанеделюсэтогоднясоследующимипараметрами:

Ф.И.О:Буйлов Пётр Захарович

(остальные на рисунке); добавьте ещё 5 броней с различными параметрами



Задание 21

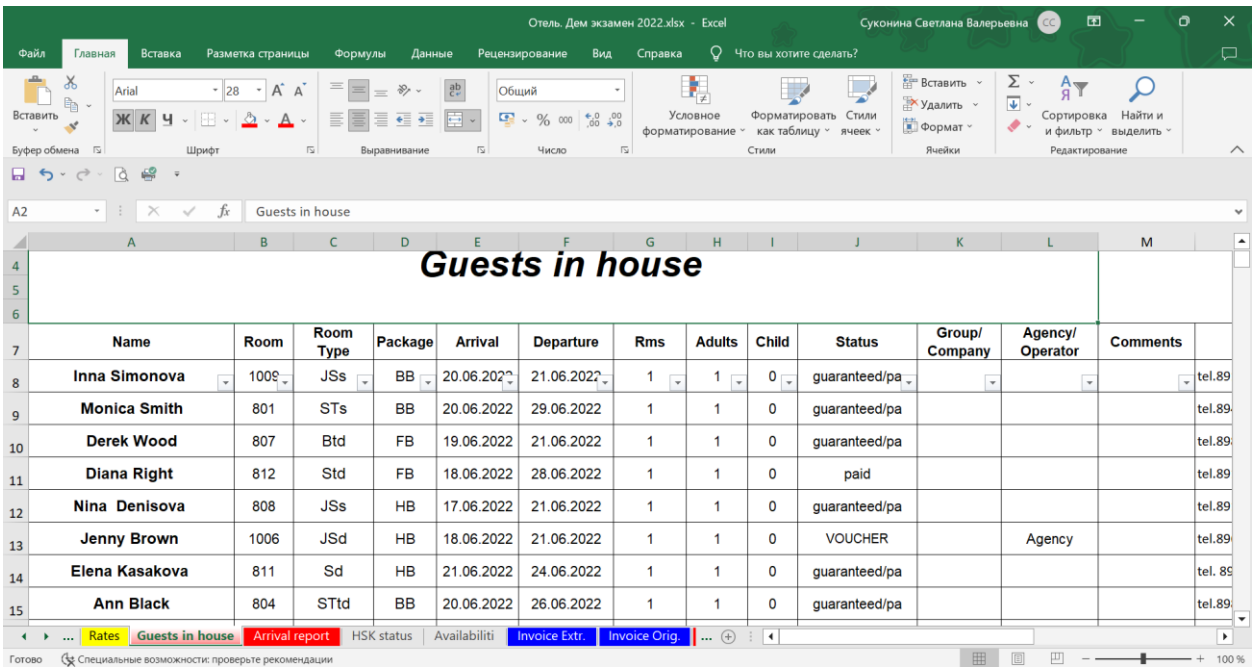
Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

1. *У гостя под №1 измените сроки бронирования и категорию комнаты.*
2. Удалите бронь №2

Задание 22

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

У гостя из строки 3 продлите срок пребывания на 5 дней



Отель. Дем экзамен 2022.xlsx - Excel — Суконина Светлана Валерьевна

Файл | Главная | Вставка | Разметка страницы | Формулы | Данные | Рецензирование | Вид | Справка | Что вы хотите сделать?

A2: Guests in house

Guests in house

Name	Room	Room Type	Package	Arrival	Departure	Rms	Adults	Child	Status	Group/ Company	Agency/ Operator	Comments	
Inna Simonova	1009	JSs	BB	20.06.2022	21.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel.89
Monica Smith	801	STs	BB	20.06.2022	29.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel.89
Derek Wood	807	Btd	FB	19.06.2022	21.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel.89
Diana Right	812	Std	FB	18.06.2022	28.06.2022	1	1	0	paid				tel.89
Nina Denisova	808	JSs	HB	17.06.2022	21.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel.89
Jenny Brown	1006	JSd	HB	18.06.2022	21.06.2022	1	1	0	VOUCHER		Agency		tel.89
Elena Kasakova	811	Sd	HB	21.06.2022	24.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel. 89
Ann Black	804	STtd	BB	20.06.2022	26.06.2022	1	1	0	guaranteed/pa				tel.89

Rates | Guests in house | Arrival report | HSK status | Availabiliti | Invoice Extr. | Invoice Orig.

Готово | Специальные возможности: проверьте рекомендации | 100 %

Задание 23

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

Оформите досрочный выезд гостю из номера 804

Задание 24

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

Переселите гостя из номера 802в номер 804.

Причина–отказ гостя. Старый тариф сохраняется.

Задание 25

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

Запишите на счет гостя в 804 номере ужин на 600рублей и телефонные переговоры на 130 рублей.

Задание 26

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

Забронируйте номера для группы гостей из Франции.

Дата заезда и выезда–произвольно.

Фирма: «Париж Вояж»

Контактное лицо: Пьер Ришар

Кол-во номеров: 5 одноместных и 2 люкса по одному человеку в каждом

Задание 27

Используя специальные формы ОТЕЛЬ в MSExcel

Заселитегруппуиз5-хчеловекв3- х номерах с произвольными параметрами. Затем присоедините к этой группе гостя из номера 804.

Задание 28

Спроектируйте шаблон рекламного сайта. Учтите сложность его реализации.

Задание 29

Спроектируйте шаблон сайта гостиницы. У него должен быть максимально дружественный интерфейс. Он не должен быть переполнен элементами. На нем должно быть просто получить основную информацию о гостинице.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	– определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; – планировать и прогнозировать продажи; – выстраивать систему стимулирования работников; – управлять материально-производственными запасами; – применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; – применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; – применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; – ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; – выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; – рассчитывать нормативы работы горничных; – применять методы максимизации доходов;	– виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; – методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. – тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; – особенности продаж экскурсионных услуг; – особенности продаж услуг предприятия питания; – номенклатуру основных и дополнительных услуг; – принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда – принципы управления материально-производственными запасами – принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. принципы управления материально-производственными запасами – содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию – методы управления доходами; – методы определения эффективности работы структурных подразделений – основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; – виды отчетности по продажам; – учет и порядок ведения кассовых операций;

	– анализировать результаты деятельности структурных подразделений; – применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; – вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; – вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; – разработать план самообразования.	– формы безналичных расчетов; – методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития – нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно- экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения. – специфику различных функциональных– смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно- финансовой содержания. – хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального – оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения	1,2,3,4,21
Проводить классификацию имущества предприятия. Проводить инвентаризацию имущества и обязательств организации.	5,6,7
Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения. **У**правлять материально-производственными запасами.	8
планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально-производственными запасами;	9,10,11,20
применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов;	12,13,14,15,23
анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений;	16,17
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнятьпервичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.	12,18,19,21,24,25
Знать:	**Номер вопроса**
Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения.	18
Методы и формы оплаты труда видов.	24,47,48

Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия. Особенности продаж номерного фонда и доп. услуг гостиницы. Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы.	
Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда. Принципы управления материально-производственными запасами. Учет основных средств. Учет материально-производственных запасов.	6,14,41,43
Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию. Методы управления доходами гостиницы. Понятия собственного и заёмного капитала. Порядок формирования финансовых результатов и использования прибыли.	7,8,9,21,22,23,28, 44,45,49,50
Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы.	27,29
Основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов. Виды отчетности по продажам. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Понятия дебиторской и кредиторской задолженности. Учет текущих операций и расчетов.	39,40,42,46,36
Методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития	1-5,10,11,25,26
Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.	17,38
Специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.	30
Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.	32,33,34,35,38,39

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.

2. Особенности производства и реализации гостиничной услуги. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.

3. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.

4. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.

5. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования.

6. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства. Структура доходов.

7. Основные факторы, определяющими доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг).

8. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы.

9. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.

10. План маркетинга на предприятии. Программа развития предприятия.

11. Финансовое планирование на предприятии. Бюджет и его значение в деятельности предприятия. Бизнес-план и его структура.

12. Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия.

13. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия.

14. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах.

15. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия.

16. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.

17. Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов.

18. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

19. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.

20. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек.

21. Сущность экономической категории «цена» и “стоимость”. Виды и состав цены.

22. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.

23. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.

24. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия.

25. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.

26. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.

27. Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.
28. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.
29. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия.
30. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания в гостиничном бизнесе. Специфика различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере гостиниц.
31. Цель, задачи и функции бухгалтерского учета. Пользователи бухгалтерской информации. Требования к ведению бухгалтерского учета. Документальное оформления договорных отношений в гостиничном бизнесе.
32. Классификация хозяйственных средств гостиницы по составу и размещению. Классификация хозяйственных средств по источникам формирования.
33. Методы бухгалтерского учета: счета, двойная запись, документация, инвентаризация, оценка, калькуляция, бухгалтерский баланс, отчётность.
34. Счета бухгалтерского учета. Активные и пассивные счета.
35. Национальная система нормативного регулирования.
36. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности гостиничном предприятии.
37. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота.
38. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
39. Основные бухгалтерские документы и требования к ведению бухгалтерского учета и оформлению отчётной бухгалтерской документации.
40. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.
41. Бухгалтерский учет, классификация и оценка основных средств. Амортизация основных средств.
42. Учет текущих операций и расчетов.
43. Учет и оценка материально-производственных запасов. Первичные документы на приём и отпуск материалов.
44. Собственный капитал: понятие, состав. Уставный, добавочный, резервный капитал гостиничного предприятия и бухгалтерский учёт его формирования.
45. Понятие и состав заёмного капитала. Бухгалтерский учет кредитов, займов и ссуд.
46. Понятие дебиторской и кредиторской задолженности.
47. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском учете.
48. Номенклатура основных и дополнительных услуг гостиницы. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском.
49. Порядок формирования финансовых результатов и использования прибыли.
50. Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практическое задание № 1

Определите количество горничных для отеля, если известно, что отель располагается в 12-этажном здании в центре города. Номерной фонд отеля:

✓ 187 стандартных номеров, оформленных в стиле модерн. (с 3 по 10 этаж по 20 номеров, на 2 этаже - 17 номеров, на 11 этаже - 10 номеров);

✓ 12 двухкомнатных номера категории люкс, оформленных в классическом стиле. (2 номера на 12 этаже, по 1 номеру на каждом этаже с 3 по 10);

✓ 1 президентский люкс, оформленный в стиле барокко (11 этаж).

В отеле имеется основной ресторан на 120 мест (на 1 этаже), ресторан а-ля-карт "Седьмое небо" на 80 мест на 12 этаже, лобби-бар "Старый рояль" на 1 этаже. Отель располагает собственной прачечной и химчисткой. На 1 этаже в холле имеется 2 дополнительных санузла, на 2 и 12 этажах по 1 доп. Санузлу.

Практическое задание № 2

Организацией безвозмездно получен объект основных средств рыночной стоимостью 145 тысяч рублей. Расходы по доставке и монтажу составили 16200 рублей, в том числе НДС – 20 %. Составлен акт на передачу объекта в эксплуатацию по первоначальной стоимости. Нормативный срок службы объекта 9 лет. Рассчитайте первоначальную стоимость и отразите хозяйственные операции на счетах бухгалтерского учета.

Практическое задание № 3

Рассчитайте цену гостиничного номера, если имеются следующие исходные данные:

1. Характеристика гостиницы:

✓ Количество номеров – 200.

✓ Количество мест – 400.

✓ Коэффициент загрузки гостиницы – 70%.

✓ Коэффициент двойной загрузки (в номере живут два человека) – 40%.

2. Смета затрат на работу гостиницы (годовая):

✓ Заработная плата – 1.795.684,0 руб.

✓ Взносы в СФР – 30%.

✓ Амортизация основных фондов – 135.216,8 руб.

✓ Износ нематериальных активов – 1.811,2 руб.

✓ Затраты по электроэнергию – 263.762,0 руб.

✓ Затраты по холодное водоснабжение – 130381,4 руб.

✓ Затраты по отопление и горячее водоснабжение – 345.137,2 руб.

✓ Затраты на стирку – 187546,8 руб.

✓ Затраты на охрану (при входе и на кассе) – 225.165,4 руб.

✓ Плата за обслуживание лифтов – 12.436,6 руб.

✓ Затраты на материалы:

- поэтажные службы – 91.650,0 руб.;
- хозяйственные службы – 47.110,2 руб.;
- ремонтно-эксплуатационные службы – 175.853,4 руб.

✓ Затраты на содержание автомобильного парка – 88.801,0 руб.

✓ Затраты на канцелярские товары – 22.665,4 руб.

✓ Затраты на обслуживание кассовых аппаратов – 13.282,2 руб.

✓ Прочие затраты: – 37.800,0 руб.

Отразите (выборочно) хозяйственные операции по услугам проживания на счетах бухгалтерского учета.

Практическое задание № 4

Организация приобретает компьютер-сервер. Поставщику компьютеров оплачено 130000 руб. (в том числе НДС 20 %). У того же поставщика приобретена операционная система стоимостью 62000 руб. (в том числе НДС 20 %). *Отразить операции на счетах бухгалтерского учета.*

Практическое задание № 5

Произвести группировку хозяйственных средств гостиницы «Парус» по составу и размещению на 1.01.2023, представленных в таблице.

№	Наименование хозяйственных средств	Сумма, руб.

1.	Шкафы металлические	17 900
2.	Плита кухонная	18 000
3.	Здание (корпус 1)	25 000 000
4.	Наличные денежные средства в кассе	3 000
5.	Здание (корпус 2)	6 250 000
6.	Одеяла на складе	24 000
7.	Посуда на кухне	12 000
8.	Запасные части для ремонта кондиционера	18 000
9.	Холодильный шкаф	16 300
10.	Вилла (номер люкс)	1 130 000
11.	Кухонное оборудование разное	97 700
12.	Легковой автомобиль	83 000
13.	Денежные средства на расчетном счете в банке	88 000
14.	Микроавтобус	104 000
15.	Земельный участок в собственности организации	75 000

Практическое задание № 6

Произвести группировку имущества гостиницы «Парус» на 1 января 2023 г., представленное в таблице по источникам формирования и целевому назначению.

№	Наименование источников хозяйственных средств	Сумма, руб.
1.	Задолженность поставщикам за материалы	19 600
2.	Уставный капитал	600 000
3.	Часть прибыли, причитающаяся к платежу в бюджет в виде налога на прибыль	24 400
4.	Нераспределенная прибыль отчетного года	82 000
5.	Задолженность по отчислениям на социальное страхование и обеспечение	14 000
6.	Добавочный капитал	126 000
7.	Резерв на оплату отпусков работников	18 000
8.	Резервный капитал	90 000
9.	Задолженность по заработной плате рабочим и служащим	10 000
10.	Займы, полученные от других юридических лиц сроком до одного года	59 000
11.	Задолженность банку по кредиту сроком до одного года	41 000

Практическое задание № 7

Определите результат инвентаризации. Заполните лицевую сторону «Акта инвентаризации наличных денежных средств» за всех действующих лиц. Для решения задачи используйте бланки «Акт инвентаризации наличных денежных средств», ПКО и РКО.

Исходные данные:

1. ООО «Парус», г. Сочи, ОКПО 46245502. В организации нет деления на структурные подразделения. Кодирование видов операций и видов деятельности не предусмотрено.

2. Нумерация Актов инвентаризации в ООО «Жемчужина» ведется в хронологическом порядке, независимо от объектов проверки. Последний АКТ был составлен 25 марта 2023 года №15.

3. Рабочим планом счетов ООО «Жемчужина» к счетам открыты следующие субсчета: 91/1 «Прочие доходы»; 91/2 «Прочие расходы»; к 94 счету субсчета не предусмотрены.

4. Аналитический учет и учет движения денег по целевому назначению не ведется.

5. Обязанность документального оформления поступления и выдачи наличных денег лежит на бухгалтере по денежным средствам.

6. Приказ «О проведении инвентаризации» № 19 от 07 апреля 2023 года.

7. Состав комиссии: главный бухгалтер Разина Нина Петровна (председатель), бухгалтер по денежным средствам Василькова Надежда Александровна, экономист Ковалев Антон Игоревич.

8. Инвентаризации подлежат денежные средства и денежные документы.

9. В «Журнале регистрации приходных и расходных кассовых документов» к моменту проверки последними были отмечены приходный кассовый ордер № 35 и расходный кассовый ордер № 40.

10. Остаток денег в кассе, согласно отчету кассира Матушкиной Татьяны Петровны, равен 98 956 рублей. Остаток денежных документов по Журналу учета: марки – 1000 рублей, путевка в дом отдыха – 27 500 рублей.

11. Подсчет наличных денег показал, что в кассе находится 97 956 рублей. При пересчете денежных документов расхождений нет.

Практическое задание № 8

Вас пригласили на должность начальника отдела по персоналу службы приема и размещения гостиницы, с численностью более 50 человек. Основное направление – услуги по приему и размещению. Текучесть персонала на уровне 5-6% в год. Средний уровень заработной платы составляет 70 000 рублей. В представленной ситуации компания переживает период бурного роста, т. е. в компанию принимается ежемесячно порядка 10 человек. На данный момент в компании нет четкой системы мотивации.

Предложите принципы формирования системы мотивации для сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Предложить структуру пакета немонетарной мотивации. Какие шаги Вы будете предпринимать, какие ресурсы Вам понадобятся для реализации намеченной программы? Какие плюсы и минусы для персонала компании Вы видите в предложенной Вами программе?

Практическое задание № 9

Открыть счет по учету материально-производственных запасов гостиницы и определить остаток по счету на 1.11.2023 г. Остаток материалов по балансу на 1.10.2023 г. составил 15 тыс. руб. Составьте бухгалтерские проводки по хозяйственным операциям.

В течение октября совершены следующие хозяйственные операции:

Дата	Хозяйственные операции	Сумма (руб.)
5.10	Материалы закуплены у поставщиков.	29 150
7.10	Отпущены материалы в основное производство.	13 045
12.10	При инвентаризации выявлена недостача материалов на складе.	1 235
23.10	Списаны согласно акта бой и порча материалов.	7 000

24.10	Поступила партия материалов от поставщиков.	15 210
30.10	Израсходованы материалы на исправление брака в производстве.	8 700

Практическое задание № 10

Рассчитайте заработную плату горничной за март текущего года в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) — уборка 14 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 550 руб. Сумма надбавки составляет 40%. Премия за перевыполнение установленных нормативов — 25% за один номер. Фактически отработано 27 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

Практическое задание № 11

Начислить 5-ти работникам гостиницы зарплату за август (21 рабочий день):

- Администратор: оклад 150 000, 2 детей – отработал 20 дней.
- Гл. бухгалтер: оклад 100 000, вычет 500 руб., 1 ребенок – отработал 21 день.
- Шеф повар: оклад 120 000, вычет 3000 руб., 3 детей – отработал 21 день.
- Электрик: оклад 80 000, 2 детей – отработал 21 день.
- Горничная: оклад 80 000, вычет 500 руб., детей нет – отработал 10 дней.

Районный коэффициент – 15%. ***Рассчитать зарплату персоналу налоги и взносы в СФР.***

№	Оклад	Отработ. дней	Оклад за отр. время	Оклад с коэф.	Сумма вычетов	НДФЛ	Зарплата на руки	Взнос в СФР
1								
2								
3								
4								
5								
Итого:								

Практическое задание № 12

Руководство гостиницы решило провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга ресторана. По расчетам эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 15%, но приведет к росту средних издержек на 12%. Существующий объем продаж в ресторане — 250 блюд в день. Средняя цена одного блюда — 290 руб. Средние издержки — 180 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?

Практическое задание № 13

Определить валовой доход гостиницы и его структуру, если:

- Издержки (затраты) по эксплуатации номерного фонда составили – 880 тыс. руб.;
- Прибыль от эксплуатации номерного фонда – 265 тыс. руб.;
- Доход от предоставления дополнительных услуг – 76 тыс. руб.;
- Доход от сдачи помещений в аренду – 45 тыс. руб.

Практическое задание № 14

Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов

гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера) по данным таблицы.

Показатели	Базисный год	Отчетный год
Количество мест	560	575
Количество дней за период работы	365	366
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	115	170
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	340	590
Число гостей, чел.	19 250	24 300
Количество оплаченных место/дней	164 920	194 210
Число проданных номеров	8 942	9 342
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1 230 500	1 520 600

Практическое задание № 15

Проведите анализ валовых доходов ресторана. Рассчитайте влияние объема товарооборота и среднего уровня валовых доходов на изменение валового дохода ресторана. Составить прогноз валовых доходов с использованием метода скользящей средней.

Показатель	Базовый год (четвертый)	Отчетный год (пятый)	Отклонение	Отчетный год в % к базисному
Товарооборот, тыс. руб.	4750	7400		
Валовой доход, тыс. руб.	2260	4340		

Практическое задание № 16

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатели	Значения
Затраты постоянные за год, млн. руб.	7,5
Затраты переменные за год, млн. руб.	3,2
Запланированная норма прибыл и, %	12
Количество номеров	20

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

Практическое задание № 17

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатели	Значения
Средняя цена на номер в сутки, руб.	1920
Объём реализации номеров за год	12200
Выручка от реализации (млн. руб.)	
Затраты всего (млн. руб.)	16,2

Капитальные вложения (млн. руб.)	8,8

Определите прибыль и рентабельность гостиницы.

Практическое задание № 18

Открыть счет по учету денежных средств в кассе предприятия и определить остаток по счету на 1.11.2023 г. Остаток средств в кассе предприятия по балансу на 1.10.2023 г. составил 10 тыс. руб. Составьте бухгалтерские проводки по хозяйственным операциям.

В течение октября совершены следующие хозяйственные операции:

Дата	Хозяйственные операции	Сумма (руб.)
5.10	В кассу поступили денежные средства с расчетного счета предприятия для выдачи заработной платы работникам.	20 000
7.10	Из кассы предприятия выдана заработная плата работникам предприятия.	15 000
12.10	В кассе предприятия при инвентаризации вывялен излишек средств.	500
23.10	Из кассы выдано в подотчет бухгалтеру на командировочные расходы.	2 000
24.10	Возвращен в кассу остаток денежных средств по авансовому отчету.	210
26.10	Поступила выручка в кассу предприятия за реализованный товар.	18 700
30.10	Зачислены денежные средства на расчетный счет из кассы.	12 000

Практическое задание № 19

Составьте докладную записку бухгалтера Тимошиной И.П. главному бухгалтеру фирмы «Парус» Бабичеву Н.П. от 15.09.2023 г. о произведенной Тимошиной И.П. проверке выполнения приказа директора фирмы № 92 от 12.01. 2023 г. «О состоянии бухгалтерского учета на строительстве гостиницы в г. Анапа». В приказе были указаны конкретные сроки ликвидации недостатков, обнаруженных в январе текущего года. В докладной записке должно быть отмечено выполнение всех пунктов приказа, за исключением пунктов об организации равномерной ежедневной сдачи рабочими нарядов бухгалтеру. Выявлено, что 25 февраля текущего года было сдано только 35,2 % всех нарядов. Остальные наряды сданы 1 марта. По графику срок сдачи последних нарядов за прошлый месяц установлен первого числа следующего месяца. Остальные данные укажите самостоятельно.

Практическое задание № 20

Раскройте основные принципы мотивации, разные методы поощрения персонала службы питания и внесите свои предложения, ответив на вопросы из ниже приведенного списка:

1. *Системный подход*. Загораться раз в полугодие и потом бросать — обычное дело? (Постарайтесь преодолеть эти трудности).

2. *Привлечении управленцев.* Директор, шеф-повар и менеджеры должны ли думать о том, как мотивировать команду?

3. *Анализ впечатлений*. Нужно ли каждый раз узнавать мнение персонала и усиливать то, что понравилось большинству? (Не проводите мотивационные мероприятия только для галочки).

4. *Регламент*. Что в этом документе должно быть прописано о достижениях команды за определенные периоды, карьерные продвижения, данные об аттестации сотрудников? Каким должен быть регламент?

5. *Ответственность*. Все ответственные лица должны знать …..?

Практическое задание № 21

Сформируйте план товарных запасов в ресторане, если стоимость используемого сырья в день 20 тыс. руб., частота поставки 5 дней, время нахождения товара в пути 1 день, выставочный запас в баре 40 тыс.руб. Определите объем пополнения товарных запасов, средний совокупный товарный запас. Как изменится товарный запас, если срок использования 20% сырья составит 2 дня. Какие проводки сделает бухгалтер при получении товаров?

Практическое задание № 22

ООО "Парус" приобрело для сотрудников гостиницы канцтоварына общую сумму 12 800 руб. (в том числе НДС –20%).После того как канцтовары былиоприходованы, их передали сотрудникам. Какие проводки сделает бухгалтер?

Практическое задание № 23

Рассчитайте цену за 1 номер при норме рентабельности 22% гостиницы. Исходные данные:

Показатели	Единица изм.	Характеристика
Переменные затраты	руб.	5 560 000
Постоянные затраты	руб.	2 250 000
Объем реализации	Номеров / дней	3100
Цена за номер	руб.	?

Практическое задание № 24

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2023 г. просит гостиницу «Парус» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2023 г. до 05.04. 2023 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2022 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. *1) Оформите заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования. 2) Заполните регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.*

Практическое задание № 25

Определите к какому законодательному уровню регулирования бухгалтерского учета относятся следующие документы, определите перечень литературных источников:

№ п/п	Наименование документа	Название уровня
	Федеральный закон «О бухгалтерском учете»	
	План счетов бухгалтерского учета.	
	ФСБУ 6/20 «Основные средства».	
	Налоговый кодекс РФ.	
	Трудовой кодекс РФ.	
	График документооборота.	
	Учетная политика организации.	
	Трудовой договор.	

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП.07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 02-06, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	**Умения**	**Знания**
ОК02 ОК03 ОК04 ОК05 ОК06 ОК09	- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия; - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраиватьтраектории профессионального и личностного развития; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психология коллектива; - психология личности; - основы проектной деятельности; - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов - современные средства и устройства информатизации - 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 и правила чтения текстов профессиональной направленности; - *правила перевода текстов профессиональной направленности;*

	- 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; - *понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики;* - *обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы*	- *правила делового общения с клиентами;* - *правила составления и заполнения профессиональной документации*

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить	
Уметь:	**Номер задания**
- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	3-10
- определять задачи поиска информации	2-9
- определять необходимые источники информации	2-9
- планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию	2-9
- выделять наиболее значимое в перечне информации	2-9
- оценивать практическую значимость результатов поиска	2-9
- оформлять результаты поиска	2-9
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	1-4, 8-9
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития	8-9
- организовывать работу коллектива и команды	3, 7, 8, 9
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3, 7, 8, 9
- излагать свои мысли на государственном языке	1-10
- оформлять документы	1, 4, 6, 10
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	4, 6, 10
- использовать современное программное обеспечение	4, 6, 10
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)	1-10
- понимать тексты на базовые профессиональные темы	2, 3, 5, 8, 9
- участвовать в диалогах на знакомые общие профессиональные темы	4, 6, 10
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности	1, 3, 5, 7
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	1, 3, 7
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	1, 2, 4, 5
- *понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики*	3, 7, 8, 9
- *обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы*	3, 7, 8, 9
Знать	**Номер вопроса**
- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении	2-8, 10
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	5, 9

- приемы структурирования информации	5, 9
- формат оформления результатов поиска информации	5-9
- содержание актуальной нормативно-правовой документации	2, 4-8, 10
- современная научная и профессиональная терминология	2-10
- возможные траектории профессионального развития и самообразования	1, 2, 6-8
- психология коллектива	2, 6-8, 10
- психология личности	1-10
- основы проектной деятельности	1-10
- особенности социального и культурного контекста	1, 9
- правила оформления документов	2, 5, 6, 8-10
- современные средства и устройства информатизации	2, 5, 9, 10
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы	2-10
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	2-10
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	2-10
- особенности произношения и правила чтения текстов профессиональной направленности	2-10
- *правила перевода текстов профессиональной направленности*	2-10
- *правила делового общения с клиентами*	2-10
- *правила составления и заполнения профессиональной документации*	2, 5, 9, 10

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Немецкий язык. Расскажите, где говорят на немецком языке.
2. Прибытие гостей в отель. Расскажите о принятии гостей в отеле.
3. Завтрак в гостинице. Расскажите, как заказать завтрак в гостиничный номер.
4. Гостиничный номер. Расскажите о гостиничных номерах.
5. Корреспонденция и телефонные разговоры. Расскажите о бронировании номера по телефону.
6. Сервис в гостинице. Расскажите об обслуживании в гостинице.
7. Справки о гостинице. Расскажите, какие помещения есть в гостинице/ об авто в аренду/ о жалобах гостей (на выбор).
8. Предложения в гостинице. Расскажите об услугах в гостинице.
9. Предложения в местах отпуска и отдыха. Расскажите о достопримечательностях Германии/ Австрии/ Швейцарии (по выбору).
10. Отъезд гостей. Расскажите об отъезде гостей (услуга побудки, прием оплаты за проживание, прощание с гостями).

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 1

1. Поставьте глагол haben в правильную форму:

1. Er …….. zu Hause eine interessante Arbeit.

2. Wir…….. jeden Tag drei Vorlesungen.
3. Ihr…….. komplizierten Aufgaben.
4. Du…….. Recht.
5. Marta…… gemütliches Zimmer.
6. Sie (они) …… viel zu tun.

2. Употребите модальный глагол können или dürfen в нужной форме:

1. Meine Kinder…….. viele Sprachen.
2. ……. ich fragen?
2. Mein Sohn…… schon lesen.
3. Hier……man nicht rauchen.

3. Переведите на немецкий язык:

Одноместный номер, отель предлагает уютные и комфортабельные номера, двухместный номер, владелец отеля, переночевать в отеле, иметь в распоряжении, бронировать номер, внести оплату заранее, этот номер мне не подходит, у нас в гостинице шведский стол.

4. Переведите на русский язык:

- Wo befindet sich das Hotel?
- Was kostet dieses Zimmer?
- Das ist sehr teuer.
- Ich brauche ein Zimmer für eine Woche.

5. Поставьте глагол sein в правильной форме:

1. Mein Vater…….. auf Dienstreise in Moskau.
2. Heute…….. unsere Studenten im Theater.
3. Dieses Hotel…….. in Dresden.

6. Заполните анкету гостя.

MELDESCHEIN	
	Zimmernummer _____
	Frühstück ja___ nein ___
Ankunftstag	
Abreisetag	
Familienname	
Vorname	
Geburtsdatum	
Herkunftsland (nur Ausland)	
PLZ, Ort	
Straße, Hausnummer	
E-Mail-Adresse	
Minderjährige Kinder (Anzahl)	
Unterschrift	

Вариант 2

1. Прочитайте информацию о культуре и искусстве России и Германии.

Установите соответствие между заголовками A-E и пронумерованными абзацами текста 1-4. Запишите свои ответы в таблицу. Используйте каждую букву только раз. В задании есть один лишний заголовок.

A: Die Volkskunstzenten unseres Landes
B: Meine Erinnerungen an die Vergangenheit vergesse ich nicht.
C: Die Mannigfaltigkeit der Kultur.
D: Theaterbesuch.
E: Ballet ist meine Lieblingskunstart.

1. Es gibt verschiedene Kunstarten, die verschiedene Ausdrucksmöglichkeiten haben: Malerei und Plastik, Musik und Tanzen. Eine den wichtigsten Kunstgattungen ist die Literatur. Die richtigen, lebensbejahenden Kunstwerke bringen mir Freunde, geben mir Kräfte, mit Schwierigkeiten fertig zu werden. Interessant ist, dass F. Schiller seine besten Dramen als ein ganz junger Mann geschrieben hat. Die Uraufführung von «Kabale und Liebe» wurde zum Triumph für den 22-jährigen Dichter. Ein Augenzeuge berichtet, dass sich alle Zuschauer von ihren Plätzen erhoben und stürmischen Beifall ausgebrochen haben.

2. Wie viele junge Menschen interessiere ich mich für die Kunst. Ich besuche Museen, interessante Ausstellungen, Gemäldegalerien, gehe ins Kino, höre gern gute Musik. Wir kaufen ein Programmheft und erfuhren, dass an diesem Abend die erste Besetzung tanzte. Unter ihnen waren die Tänzer mit weltbekannten Namen. Nach dem zweiten Klingelzeichen betraten wir den Zuschauerraum. Der Saal war voll. Plötzlich wurde es dunkel, der Vorhang ging hoch und die Ouvertüre begann. Alles in der Aufführung: die Regie, Bühnenbilder, das künstlerische Können der Tänzer.

3. In unserem Land gibt es einige kleine aber weltberühmte Dörfer. Das sind: Chochloma, Gshel und Palech. Viele Touristen besuchen gern das Dorf Chochloma. Dieses Dorf liegt nicht weit von Nishni Nowgorod. Früher fanden in Chochloma Messen statt. Die Bauer aus vielen Dörfer brachten hierher das Holzgeschirr. Das Geschirr aus Chochloma war aber besonders schön. Man muss sagen, dass die Holzschnitzerei eine alte Tradition in Russland hat. Man kauft es aber als Souvenirs. Weltbekannt ist auch Keramik-Geschirr. Dieses Geschirr wird im Dorf Gshel gemacht.

4. Als ich noch ein Kind war, habe ich mit meinen Eltern Deutschland besucht und wir waren im Spielzeugmuseum in Seifen (Osterzgebirge). Dieses Museum zieht wie ein Magnet viele Kinder an. Das Museum präsentiert eine große Schau von Puppen, Puppenstuben aus den vergangenen hundert Jahren. Die Kinder können mit schönen (rosa und blau) Elefanten, den gestreiften Tigern, Bären oder netten Hündchen, Puppen und Katzen in einer Kinderstube, die in Museum eingerichtet ist, spielen. Ich habe sofort einen kleinen Elefanten liebgewonnen. Seit diesem Museumbesuch sind schon zehn Jahre vergangen, ich habe aber die schönen Puppen nicht vergessen. Ich möchte wieder nach Deutschland fahren und noch ein Museum besuchen, nämlich die Gemäldegalerie in Dresden. Ich habe von diesem Museum sehr viel gelesen aber noch nicht gesehen.

1	2	3	4

2. Вставьте пропущенные буквы:

Rese-vieren, Zi-mer, For-ular, Dusc-e, ko-ten, empf-hlen, Fr-hstück, Rezep-ion, Fahr-tuhl, Gep-ck, Tr-ger, rei-en, besuc-en, schri-ben, Unterschr-ft, beza-len, Rest-urant

3. Напишите ответные реплики администратора гостиницы:

Guten Tag! Ich möchte ein Zimmer.
……
Ein Einzelzimmer mit Dusche, bitte.
…….
Und was kostet es?

……..
Gut, dann nehme ich es. Soll ich im Voraus bezahlen?
……

Вариант 3

1. Прочитайте текст, выполните задания к тексту.

Zimmerarten

Im Hotel gibt es verschiedene Zimmerarten. Die Zimmerart und die Zimmerbezeichnung richten sich einerseits nach der Bettenzahl, anderseits – nach der Einrichtung und Ausstattung.

Einzelzimmer oder **Einbettzimmer (EZ)** – das ist ein Zimmer für eine Person mit einem Bett. Wohn- und Schlafbereich sind nicht voneinander getrennt.

Doppelzimmer (DZ) – das ist ein Zimmer mit einem großen Bett für 2 Personen oder mit 2 Betten, die zusammenstehen.

Zweibettzimmer – das ist ein Zimmer auch für 2 Personen. Die Betten stehen getrennt.

Mehrbettzimmer – hat wie Einbettzimmer Wohn- und Schlafbereich, aber noch ein Zusatzbett.

Suite und Juniorsuite – dem Gast stehen voneinander getrennte Räume, ein Wohnraum und mindestens ein Schlafraum, zur Verfügung.

Appartements – ein Appartement besteht aus mindestens 2 Zimmern, einem Wohnraum und einem Schlafraum. Zusätzlich gibt es eine kleine Küche oder eine Kochnische.

Die Hotelzimmer haben auch verschiedene Kategorien. Z.B. im Zimmer der Businessklasse gibt es einen Arbeitstisch, ein Telefon, Fax und Computer mit Internetanschluß. Das Zimmer der Touristenklasse ist anspruchslos und preiswert, hat keine Dusche. Das Zimmer der ersten Klasse ist mit allem Komfort: Farbfernseher, Telefon, Kühlschrank, Bad, Dusche und WC.

Zimmer für Familien mit Kleinkindern benötigen Zusatzbetten und Babybetten. Zimmer für Gäste mit Haustieren bieten Schlafkörbchen und Futternapf an. Zimmer für Rollstuhlfahrer dürfen keine Türschwellen haben. Es gibt auch Zimmer für Nichtraucher, für VIPs, Hochzeitspaare.

Aufgaben zum Text:

I. Выпишите из текста виды номеров.

II. Определите, что соответствует содержанию текста, а что нет (richtig/falsch – R/F):

1. Einzelzimmer – das ist ein Zimmer für zwei Personen.
2. Doppelzimmer **–** das ist ein Zimmer mit einem großen Bett für 2 Personen.
3. Zweibettzimmer **–** das ist ein Zimmer für 2 Personen. Die Betten stehen getrennt.
4. Mehrbettzimmer **–** hat Wohn- und Schlafbereich, aber noch ein Zusatzbett.
5. Suite und Juniorsuite – hat nur ein Wohnraum.
6. Appartements – besteht aus 1 Zimmern - einem Schlafraum.
7. Im Zimmer der Businessklasse gibt es keinen Arbeitstisch.
8. Das Zimmer der Touristenklasse hat keine Dusche.
9. Das Zimmer der ersten Klasse hat Farbfernseher, Telefon, Kühlschrank.
10. Zimmer für Familien mit Kleinkindern benötigen Zusatzbetten und Babybetten.
11. Zimmer für Gäste mit Haustieren haben keine Türschwellen.

III. Ответьте на вопросы:

1. Erklären Sie den Begriff – Einzelzimmer!
2. Wodurch unterscheidet sich ein Doppelzimmer von einem Zweibettzimmer?
3. Welche Bereiche hat ein Mehrbettzimmer und was hat dieses Zimmer zusätzlich?
4. Was ist besonderes Merkmal der Suite?

5. Welche Räume haben Appartements?
6. Was gibt es im Zimmer der Businessklasse? / der ersten Klasse? / der Touristenklasse?
7. Was benötigen Zimmer für Familien mit Kleinkindern?
8. Was bieten Zimmer für Gäste mit Haustieren im Hotel an?

IV. Переведите с русского языка на немецкий:
1. В отеле существуют различные виды номеров.
2. Одноместный номер – это номер для одного человека с одной кроватью.
3. Двухместный номер – это номер для двоих человек с одной большой кроватью.
4. Апартаменты состоят минимум из двух комнат.
5. Гостиничные номера имеют различные категории.
6. В номерах для инвалидов-колясочников не должно быть порогов.

Вариант 4

1. Beantworte die Fragen.

a) Darf man im Hotelzimmer rauchen?
b) Ist der Parkplatz kostenlos?
c) Bis wann soll man im Hotel ankommen?
d) Wann soll man spätestens das Zimmer verlassen?
e) Ich habe ein fünfjähriges Kind. Muss ich für das Zusatzbett extra bezahlen?
f) Ich habe drei Kinder. Ich möchte drei Zusatzbetten im Zimmer. Oder muss ich noch ein Zimmer reservieren?
g) Darf man einen Hund mitnehmen?
h) Kann man mit Kreditkarte bezahlen?
i) Aus welchen Ländern hat das Hotel Gäste? Erwähne 10 Länder!
j) Wie höhe Punktzahlen hat das Hotel bekommen?
Sauberkeit:
Personal:
Dienstleistung:
k) Wo steigt man aus, wenn man aus Wien kommt?
l) Wie weit ist die Bahn von dem Hotel?

2. An der Rezeption. Ergänze den Dialog mit den angegebenen Ausdrücken.

- Hallo, Guten Tag._____
_____
- Ja, bitte, _____
- Ich möchte ein Zimmer für 2 Personen _____
- Wann möchten Sie kommen?
- Am 3. Juni. Also von 3. bis 6. Juni. _____
- 38 €/ Nacht. Haben Sie besondere Wünsche?
- Ja, meine Frau ist Vegetarierin.
- Gut, wir_____.
- Danke. Ist das Frühstück _____
- Natürlich. _____darf ich das Zimmer reservieren?
- Müller ist mein Name. Karl Müller.
- Vielen Dank. Wir erwarten_____ _____! Auf Wiederhören!
- Auf Wiederhören!

- Sie herzlich bei uns

- auf welchem Namen
- für 3 Nächte reservieren lassen.
- Was kostet das Zimmer?
- können für sie vegetarische Speisen machen.
- im Preis inbegriffen?
- Ist dort die Rezeption des Hauses Franziskus?
- Was kann ich für Sie tun?

Вариант 5

1. Ergänzen Sie die Wörter:

wandern	genießen	Fußweg	ideale	Wallfahrtsort	Blick	Ausflüge	
über	Gehminuten	eigene	Jahreszeiten	Franziskus	Basilika		
vorbeiführt	Geschäftsreisende						

Kurze Beschreibung. Fülle die Lücken mit den angegebenen Wörtern.
Das ruhig in St. Sebastian gelegene Haus _____liegt nur 10 _____vom Zentrum von Mariazell entfernt, Österreichs berühmtestem _____mit der beeindruckenden_____.
Die Innenstadt können Sie auch über einen _____erreichen, der am Haus_____.
Vom Restaurant und Garten _____Sie einen herrlichen _____auf die umliegenden Berge. Das Hotel verfügt _____einen Wintergarten, ein Kinderspielzimmer und eine _____Kapelle.
Für Familien mit Kindern, _____und Pilger ist das Haus Franziskus eine _____Wahl. Im Winter können Sie skifahren und_____, in den anderen _____mit dem Mountainbike touren oder _____unternehmen.

2. Richtig oder falsch?

Zimmer. Entscheide, ob die Aussagen richtig oder falsch sind!

Die 28 Zimmer der Unterkunft Haus Franziskus bieten folgende Ausstattung: Haartrockner und Radiowecker. Ein WLAN-Internetzugang steht den Gästen zur Verfügung. Kabelfernsehen ist verfügbar. Zu den auf Anfrage verfügbaren Annehmlichkeiten gehören Bügeleisen/Bügelbretter und Haartrockner. Alle Zimmer sind Nichtraucherzimmer. Zur Ausstattung aller Zimmer zählen unter anderem Separate Dusche/Badewanne, Minibar, Dusche. Einige Zimmer sind direkt mit dem Aufzug erreichbar und bieten ein Schlafsofa. Zudem sind einige Zimmer behindertenfreundlich ausgestattet.

1. Die Angestellten an der Rezeption wecken mich.
2. Man kann im Zimmer Internet benutzen.
3. Wenn man sich die Haare föhnen will, muss man Haartrockner mitnehmen.
4. Es ist verboten, im Zimmer zu rauchen.
5. Man kann die Schmuckstücke im Safe des Zimmers bewahren.
6. Es ist leicht, mit Rollstuhl im Hotel zu verkehren.

Вариант 6

1. Ergänze den Dialog mit den gegebenen Wörtern!

Aufenthalt	**Stock**	**Anmeldeformular**	**inbegriffen**		
Preis	**Aufzug**	**Sauna**	**Freitag**	**Internet**	**Nächte**

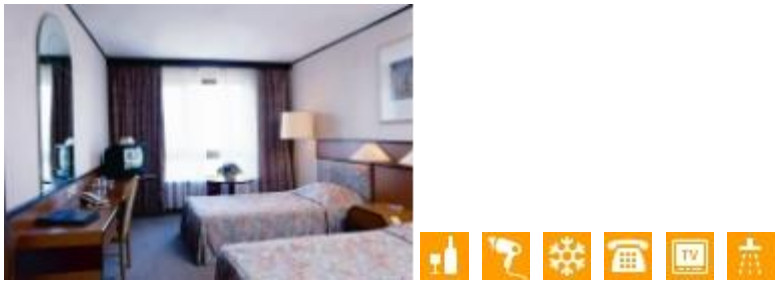
Guten Tag! Ich habe im …… ein Zweibettzimmer vorbestellt.
< Auf welchen Namen?
Auf den Namen Heinz Bauer.
< Ja, Sie haben ein Zweibettzimmer für drei ……., im fünften ……..
Ist das Zimmer doch mit Bad, oder?
< Natürlich und im ……ist auch das Frühstück ……..
Haben Sie Garage? Wir sind mit dem eigenen Wagen gekommen.
< Leider keine, aber Sie können im Hof des Hotels parken.
Ich habe im Internet gelesen, dass Sie im Hotel ein Schwimmbad haben. Können wir es frei benutzen?
< Aber natürlich. Dazu gehört auch …… und Massage, aber dort müssen Sie ein Plus-Gebühr bezahlen. Füllen Sie bitte das ……. aus!
Welchen Tag haben wir heute?
< Wir haben den zehnten, es ist …….. Hier haben Sie den Schlüssel!
Danke. Wo finden wir den …….?
< Dort gegenüber. Ich wünsche Ihnen einen guten …….bei uns!

2. Bringe die Sätze in die richtige Reihenfolge!

a. Für meine Tochter ist auch eine Aufbettung genügt.
b. Ich habe ein Zweibettzimmer bestellt, aber ich habe eine Bitte an Sie.
c. Kann ich Ihnen dienen?
d. Es ist kein Problem. Wie alt ist sie?
e. Wir haben auch unsere Tochter mitgebracht, was wir vorher nicht geplant haben.
f. Im Hotel gibt es aber keine Dreibettzimmer.
g. Was ist das Problem?
h. Sie ist nur drei Jahre alt.
i. Für heute Abend ist die Aufbettung schon eingestellt!

Вариант 7

1. **Was gibt es im Hotel? Посмотрите на картинки, опишите номер.**



2. Was kann man in Anspruch nehmen? Gruppiere dann die Wörter.

1. Veranstaltungsraum	a) Ich habe Lust am Abend mit Freunden zu singen und Geburtstag zu feiern.
2. Karaoke	b) Mein Hemd ist schmutzig.
3.Tauchen	c) Ich möchte mit meinen Freunden im Freien essen.
4. Skischule	d) Meine Familie möchte einen Ausflug machen.
5. Wäscheservice	e) Meine Frau darf kein Fleisch essen.
6. Faxeinrichtung	f) Ich will schnell einen Kaffee trinken.
7. Grillmöglichkeit	g) Es ist Sonntag. Ich möchte beten.
8. Informationsschalter	h) Ich will mit meinen Kindern spielen.
9. Spielzimmer	i) Es ist Winter. Was soll ich meinen Kindern empfehlen?
10. Getränkeautomat	j) Ich habe eine geschäftliche Arbeit zu erledigen.
11. Bibliothek	
12. Ernährungsbedürfnisse	
13. Kapelle	
14. WLAN	
15. Tischtennis-Billiardraum	

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j

Вариант 8

1. Прочитайте и переведите текст:

Im Hotel

Was muss man erledigen, wenn eine Dienstreise nach Deutschland geplant wird. Erstens, muss man im Voraus eine Nummer im Hotel auf den Namen des Dienstreisenden reservieren. Jedes moderne Hotel stellt seinen Gästen allen Komfort zur Verfügung. Ein Hotel liegt gewöhnlich in der Nähe des Bahnhofs. Die Preise im Hotel sind sehr hoch. Zum Beispiel, die Übernachtung mit Frühstuck kostet über 90 Euro. Aber alle Hotelzimmer haben Bad oder Dusche mit kaltem und warmem Wasser, Fernsprecher, Kühlanlage, Fernseher und Bar mit verschiedenen Kühlgetränken. Im Gebäude des Hotels gibt es Aufzüge, Restaurants, Kaffees, einen Konferenzraum oder Salon und auch eine Valutwechselstube, ein Dampfsauna, ein Solarium, eine Kegelbahn oder einen Tennisplatz. Jedes Einzel- oder Doppelzimmer ist modern, gemütlich und komfortabel. Hier steht ein Schrank, ein oder zwei Betten, eine Couch, ein Sessel, ein Tisch und ein Kühlschrank.

Wenn man in Hotel kommt, muss man vor allem am Empfang ein Anmeldeformular ausfüllen. Der Gast muss sein Name schreiben, den Beruf, die Staatsbürgerschaft, Wohnort und auch die Passnummer angeben. Es ist auch unbedingt den Ankunfs- und Abfahrtstag anzugeben. Dann bezahlt man das Zimmer und bekommt den Schlüssel. Der Fahrstuhl bringt den Gast in seinen Stock.

In seinem Zimmer kann er sich ausruhen und duschen. Er packt den Koffer aus, hängt seine Sachen in den Schrank, legt das Waschzeug ins Bad und stellt den Koffer aufs Regal. Nach duschen geht man ins Restaurant. Wenn eine Dienstreise zu Ende ist, begleicht man die Rechnung und verlässt man das Hotel.

2. Дайте ответы на вопросы по тексту:

1. Was stellt jedes Hotel zur Verfügung?
2. Was haben alle Hotelzimmer?
3. Wie sind die Preise im Hotel?
4. Was muss der Gast im Anmeldeformular schreiben?

3. Найдите в тексте предложение с модальным глаголом können и укажите тип предложения.

Вариант 9

1. Прочитайте и переведите текст:

Im deutschen Hotel

Wenn Sie, eine Reise nach Deutschland haben, kümmern Sie sich im Voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um ein Zimmer im Hotel.

Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren. Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.

Im deutschen Hotel warten auf Sie schon ausgestaltete Gästezimmer. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit kaltem und warmem Wasser, Bar mit entzückenden

Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.

Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die Gäste leistet. Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen, Nette Atmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenlose Frühstücke jährlich ziehen im deutschen Hotel Reisende aus aller Welt an, obwohl Preisen sehr hoch sind.

Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bis nachts eine große Auswahl an verschiedenen Getränken und internationalen Gerichte vor. Sehr populär sind Tee-zeit und Lunch in Lobby-Bar.

In Freizeit nutzen Hotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz. Besonders aktuell ist heute Fahrradverleih.

Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, großem Konferenzraum.

Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. Es muss im Voraus mit Hotel direkt abgefragt werden. Um Ihr Gespräch erfolgreich war, benutzen Sie einen Gesprächsbuch oder Topics in Deutsch.

2. Ответьте на вопросы к тексту:

а) Was wartet auf Gäste im deutschen Hotel?
б) Was gibt es in Gästezimmer?
в) Wie ist das Personal im Hotel?
г) Was können die Gäste in Freizeit benutzen?

3. Найдите в тексте предложения с прямым и обратным порядком слов, выпишите их.

4. Найдите в тексте предложения с безличным оборотом «Es gibt».

Вариант 10

1. Прочитайте и переведите диалог:

Telefongespräch

- Park- Hotel, Lüders, guten Tag!
- Guten Tag. Hier ist Rösler…. Ich und meine Frau möchten den nächsten Urlaub in Ihrem Hotel verbringen. Wir suchen ein ruhiges Zimmer im ersten Stock mit Terrasse und Garage.
- Wann möchten Sie kommen?
- Wir kommen am 3. September. Die Abfahrt ist für den 15. September geplant.
- Hätten Sie gern nur Übernachtung und Frühstuck oder Vollpension?
- Lieber Halbpension. Wie viel kostet das?
- Ein Doppelzimmer mit WC, Bad, Terrasse und Garage mit Halbpension für die Zeit vom 03.09. bis zum 15.09. kostet 180 Euro pro Tag,
- Gut, das geht. Reservieren Sie bitte dieses Zimmer für uns.
- Herr Rösler, ich brauche noch Ihre Adresse, um Ihnen die Bestätigung der Reservierung zuschicken.
- Ja, klar. Rodgau, Drescher Strasse,14.
- Danke, ich schicke Ihnen die Bestätigung.
- Danke. Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

2. Скажите на немецком языке:

Двухместный номер, ключ от номера, ночевка, забронировать номер заранее, полный пансион, полупансион, регистрационный формуляр, багаж, отпуск, командировка, сейф, прибытие, отъезд, пребывание.

3. Проверь соответствие переводов в правой и левой колонке:

A) Где Вы живете?	Was sind Sie von Beruf?
B) Кто Вы по профессии?	Wo wohnen Sie?
C) Какой у Вас адрес?	Wie ist Ihre Adresse?
E) Заполните этот формуляр.	Wie schreibt man das?
M) Как это пишется?	Füllen Sie bitte Anmeldeformular aus.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
ОП. 08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Краснодар, 2025

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки знаний, умений, а также компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний, умений, а также сформированность компетенций: ОК 01-05, ОК 09.

Таблица 1 – Результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	– 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; – приемы саморегуляции в процессе общения.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 20, 21, 24
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 18, 19, 22, 23, 25
Знать	**Номер вопроса**
взаимосвязь общения и деятельности;	4, 21, 22
цели, функции, виды и уровни общения;	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 14, 15, 18, 24
роли и ролевые ожидания в общении;	8, 19, 21, 22, 24
виды социальных взаимодействий;	6, 7, 10, 16
механизмы взаимопонимания в общении;	10, 11, 16, 17, 20, 22
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	8, 19, 21, 22, 23, 24
этические принципы общения;	8, 22, 27, 28
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	25, 26, 27, 29
приемы саморегуляции в процессе общения.	12, 13, 30

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Общая характеристика общения. Понятие общения.
2. Цели общения. Функции общения. Виды общения.
3. Уровни общения. Структура общения. Средства общения.
4. Макро- и микросреда личности. Роли и ролевые ожидания.
5. Понятие делового общения. Отличие делового общения от других видов общения.
6. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия.
7. Механизмы взаимопонимания в общении.
8. Влияние имиджа на восприятие человека.
9. Общение как форма взаимодействия. Виды и типы социальных взаимодействий.
10. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии.
11. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования.
12. Профессиональная зрелость рабочей группы. Психологический климат в коллективе.
13. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
14. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта.
15. Коммуникативные барьеры.
16. Способы воздействия, механизмы воздействия.
17. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
18. Деловая беседа: понятие, основные требования, структура. Формирование переговорного процесса.
19. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
20. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.
21. Основные требования к публичной речи. Подготовка к выступлению. Завоевание и удержание внимания аудитории.
22. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.

23. Этические принципы общения. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

24. Формы и стили обслуживания туристов. Профессиональные стандарты работников сферы сервиса и туризма. Правила поведения работников сферы сервиса и туризма. Имидж персонала.

25. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликтов. Невербальное проявление конфликта.

26. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

27. Понятие и природа, причина и источники стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Профилактика стрессов в деловом общении.

28. Понятие темперамента. Биологические и социальные основы темперамента. Виды темперамента.

29. Понятие конфликта. Способы разрешения конфликта. Стадии протекания конфликтов.

30. Понятие лидер. Лидерские качества. Организаторские способности.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Вы – турагент. Напишите план беседы с клиентом, который пришел в офис.
2. Вы –турагент. Что вы будете делать для того, чтобы проинформировать клиентов о новых продуктах? Опишите подробно.
3. Вы турагент. Что вы будете делать для того, чтобы сообщить туроператору о новых продуктах? В какой форме вы будете взаимодействовать с туроператором для продвижения продукта?
4. Вы -турагент. Напишите план беседы с клиентом, которая позволит высчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Напишите план инструктажа туристов на маршруте.
6. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Как вы будете контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств? Опишите используемые методы и приемы общения.
7. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Как вы будете контролировать действия группы на маршруте? Опишите используемые методы и приемы общения.
8. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Как вы будете контролировать качество обслуживания принимающей стороны? Опишите используемые методы и приемы общения.
9. Вы – туроператор. Напишите план взаимодействия с потребителями, цель которого узнать востребованность туристских продуктов.
10. Вы – туроператор. Напишите план взаимодействия с турагентами, целью которого является реализация и продвижение туристского продукта.
11. Вы управляете функциональным подразделением организации. Напишите план, каким образом вы будете планировать, организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
12. Вы – турагент. Клиент очень долго сидит в офисе, не может решить какой из туров ему подходит. У вас заканчивается рабочий день. Напишите, как вы ему об этом сообщите.
13. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Один турист из группы во время экскурсии намеренно ушел от группы и потерялся. Как вы будете себя вести, чтобы его найти? Что вы скажете ему, когда найдете?
14. Вы – туроператор. Турагентство, с которым вы работаете не присылает информацию о турах, хотя вы договорились, что они сделают это еще неделю назад. Ваши действия?
15. Вы – турагент. К вам в офис пришла семейная пара, которая выбирает тур для романтического отпуска. У вас на глазах муж с женой начали конфликтовать. Ваши действия?
16. Вы – турагент. Ваш коллега продал тур пожилой даме. Она вернулась из отпуска и пришла скандалить с вашим коллегой, потому что ей что-то не понравилось. Ваши действия?
17. Вы работаете в сфере сопровождения туристов. Один из туристов из вашей группы попросил водителя остановится на пути следования, чтобы сходить в туалет. Водитель отказал. Начался конфликт. Ваши действия?
18. Вы – туроператор. Турагент с которым вы работаете не оплатил ваш процент с продажи туров. Ваши действия?

19. Составьте профессиональный этический кодекс туристической фирмы. Отразите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

20. Вы – турагент. К вам в офис пришел клиент для выбора тура. Сформулируйтевопрос к каждому из следующих видов вопросов: информационный вопрос, контрольный вопрос, подтверждающийвопрос, встречныйвопрос, направляющий вопрос

21. Вы – турагент. К вам в офис пришел клиент для выбора тура. Сформулируйте вопрос к каждому из следующих видов вопросов: альтернативный вопрос, - провокационный вопрос, вступительный вопрос, заключительныйвопрос, закрытый вопрос, открытый вопрос.

22. Рекламодатель назначил вам время для деловой встречи. Составьте диалог по двум формам ответа: - согласие;- отказ с извинениями и объяснениями причин.

23. Рекламодатель без объяснения причин отменил встречу с Вами за несколько часов до назначенного времени. Как вы будете объясняться с начальством о том, что рекламная кампания не будет запущенна в срок?

24. Вы руководитель турагентства. Двое турагентов из вашей фирмы помогали выбрать семейной паре тур для отпуска. После оплаты клиентами тура ваши подчинённые начали ругаться на глазах у других клиентов турагентства о том, чья эта продажа и кому с нее будет выплачен процент. Ваши действия?

25. Вы руководитель турагентства. Один из клиентов фирмы начал конфликт с турагентом о цене тура. Клиент громко кричит, угрожает оставить негативный отзыв о фирме, если ему не сделают скидку. Ваш подчинённый повышает голос на клиента. Ваши действия?

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

профессиональный модуль

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Краснодар, 2025

ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций:

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

	– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам; – разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон; – организация контроля исполнения персоналом принятых решений
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения; – презентовать себя и свои идеи; – согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников; – понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим; – взаимодействовать с поставщиками туристских услуг; – обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии; – учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации; – разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.); – управлять конфликтными ситуациями / жалобами; – поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; – применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; – сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; – применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;

	– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
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; – правила публичной презентации и самопрезентации; – основы клиентоориентированного взаимодействия; – принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг; – правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров; – основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; – особенности межкультурной коммуникации с гостями; – основы межличностного и делового общения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры); – способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; – правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);

	– правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения

ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю осуществляется в форме экзамена по модулю, которому предшествует промежуточная аттестация по каждому элементу модуля:

Элементы профессионального модуля	**Формы промежуточной аттестации**
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Экзамен
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Дифференцированный зачет
МДК 01.03Соблюдение норм этики делового общения	Дифференцированный зачет
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Экзамен
УП.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.01	Дифференцированный зачет
ПМ.01	Экзамен (квалификационный) по модулю

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК 01.01 КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *экзамена.*

В результате изучения дисциплины студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	13
– презентовать себя и свои идеи;	6
– согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;	10,15,16
– понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;	1,8,9,11,18,21,22,25
– взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;	17
– применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;	2,4,23
– разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);	3,5,19
– управлять конфликтными ситуациями / жалобами;	7,
– поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;	20
– учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платеж	12,24
Знать	
– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	4,14,15,16,18,19,33,34, 35,36,37
– основы трудового законодательства Российской Федерации;	38,39,40,41,42
– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;	1,2,5,7,8,9,29,30,31,32
– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	43,44,45,46,47
– правила публичной презентации и самопрезентации;	24,26,27,28
– основы клиентоориентированного взаимодействия;	23
– принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;	3,11,15,20
– правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;	10,12,13,21,22,25

ВОПРОСЫ

1. Службы входящие в структуру предприятий туризма и гостеприимства и роль каждой из них.
2. Основные принципы организации деятельности сотрудников, которые следует учитывать для управления эффективностью работы коллектива.
3. Взаимодействие между различными службами на предприятиях туризма и гостеприимства.

4. Необходимые документы для предоставления, при оформлении организации туристской поездки.

5. Проблемы часто могут возникать при недостаточной координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства , привести примеры и решение.

6. Каналы продаж и технология продаж гостиничного и туристского продуктов.

7. Оценка и пути повышения лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства. Психология коллектива.

8 Контроль на предприятиях туризма и гостеприимства: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

9. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

10. Необходимые документы и процедуры для оформления визовой документации для выезда за границу.

11. Для того, чтобы улучшить взаимодействие с поставщиками туристических продуктов, обеспечить эффективное выполнение заказов и удовлетворение потребностей клиентов необходимы решения. Назовите их.

12. Требования к составлению и оформлению деловых документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

13. Стандарты и правила при оформлении страховых документов для защиты интересов клиентов.

14. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления предприятий туризма и гостеприимства.

15. Основные принципы взаимодействия с поставщиками туристических продуктов и услуг для успешного партнерства.

16. Организационные документы предприятий туризма и гостеприимства.

17. Распорядительные документы предприятий туризма и гостеприимства.

18. Понятие и принципы организации документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства.

19. Порядок ведения документации на предприятиях туризма и гостеприимства.

20. Для предотвращения возможных конфликтов и недоразумений с поставщиками туристических услуг, назовите инструменты управления, конфликтами, которые можно применить.

21. Понятие и виды формальностей в сфере туризма и гостеприимства.

22. Виды договоров, используемые в сфере туризма и гостеприимства.

23. Назовите методы и техники для улучшения клиентского сервиса и удовлетворения потребностей клиентов.

24. Методы для улучшения своих навыков публичного выступления и самопрезентации.

25. Порядок заключения, изменения и расторжения договора в сфере туризма и гостеприимства.

26. Основные принципы при подготовке публичной презентации.

27. Роль самопрезентации в процессе публичной презентации и ее правильная организация?

28. Ошибки при проведении публичной презентации.

29. Методы планирования задач и деятельности сотрудников для достижения поставленных целей компании.

30. Инструменты контроля деятельности сотрудников, для оценки выполнения задач и достижения результатов.

31. Оценка производительности сотрудников и меры для повышения их эффективности работы.

32. Организация системы мотивации и поощрения для стимулирования работы сотрудников и достижения высоких результатов в деятельности организации.

33.Основные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и гостеприимства.

34. Права и обязанности туристов, агентов по туризму, отелей и других участников индустрии туризма в соответствии с законодательством России?

35. Требования, предъявляемые к лицензированию туристической деятельности согласно законодательству Российской Федерации.

36. Регулирование информационной и рекламной деятельности в сфере туризма и гостеприимства в соответствии с законами России.

37. Механизмы и санкции предусмотрены законодательством Российской Федерации для защиты прав потребителей туристических услуг и обеспечения их безопасности.

38. Основные законы и нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие трудовые отношения в РФ.

39. Права имеющие работники согласно трудовому законодательству России.

40. Обязанности и ответственность работодателей по законам РФ в области трудовых отношений.

41. Регулирование рабочего времени, отпуска, оплаты труда и другие трудовые вопросы в соответствии с трудовым законодательством России.

42. Процедуры предусмотрены законодательством для разрешения трудовых споров и конфликтов между работниками и работодателями.

43. Основные составляющие входящие в ассортимент туристических услуг и виды услуг.

44. Основные характеристики туристических услуг и их отличие друг от друга (например, по типу, цене, длительности).

45. Факторы, учитывающие при формировании ассортимента и характеристик туристических услуг в зависимости от потребностей целевой аудитории.

46. Анализ спроса на туристические услуги и методы для расширения их ассортимента и улучшения качества предлагаемых услуг

47. Роль маркетинга и исследования рынка в определении оптимального ассортимента туристических услуг и привлечении целевой аудитории.

48. Значение клиентоориентированного подхода в современном бизнесе и его важность для успеха компании

49. Методы и техники использования для улучшения клиентского сервиса и удовлетворения потребностей клиентов.

50. Советы для развития навыков клиентоориентированного взаимодействия и создания долгосрочных отношений с клиентами.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Вам как директору гостиничного предприятия, необходимо замотивировать персонал, который не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники – это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

2. Вам, как сотруднику гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать схему каналов продаж гостиничного продукта. Проанализируйте канал продаж гостиничного продукта на примере отеля 3*.

3. Вам, как сотруднику туризма/гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб в гостиничном предприятии в отделе службы бронирования и маркетинга и предприятии туризма в отделе продаж. Составить должностную инструкцию.

4. Вы разрабатываете маркетинговую стратегию для привлечения туристов через туристические маркетплейсы. Как бы вы определили целевую аудиторию, создали привлекательное предложение для представления на платформе, управляли отзывами и

рейтингами, чтобы привлечь больше потенциальных клиентов к вашим туристическим продуктам?

5. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению. Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

6. Вам, как сотруднику туризма/гостеприимства, занимающему руководящую должность необходимо провести публичную презентацию. Составить правила успешного выступления, разработать план выступления.

7. Вам, как сотруднику гостеприимства, занимающему руководящую должность необходимо определить несоответствие качества обслуживания и стандартов гостиничной сети. Разработайте план действий и методы контроля работы персонала различных служб, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенность гостей, чтобы не допустить жалобы гостей.

8. Вам, как сотруднику туризма/гостеприимства, занимающему руководящую должность необходимо разработать кодекс корпоративной культуры на предприятии своем. Приведите примеры внешнего проявления корпоративной культуры на предприятии.

9. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мотивации сотрудников для увеличения объёма продаж. Разработать методы мотивации сотрудникам, для увеличения продаж.

10. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мероприятий по вопросу организации и проведения программы лояльности персонала. Разработайте план мероприятий по вопросу организации и проведения программы

лояльности персонала и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

11. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мероприятий по распределению задач на предприятии, выстроить пределы полномочий. Разработайте план мероприятий и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

12. Ваш гостиничный комплекс заключил страховой договор на охрану имущества. Каков порядок оформления страховой документации, контроля выполнения страховщиком условий договора и подготовки отчетов по страховым случаям?

13. При подготовке туристской документации для оформления группового тура возникла необходимость в уточнении всех договоренностей с туристическими партнерами. Как вы бы организовали процесс заключения договоров с контрагентами, уделяя внимание не только юридическим аспектам, но и вопросам понимания условий сотрудничества?

14. Ваша туристическая компания получила запрос на оформление платежной документации для оплаты услуг отеля за проживание группы туристов. Как бы вы разработали правильную процедуру оформления платежных документов, с учетом необходимости точности и своевременности?

15. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мероприятий, направленных на обучение молодых специалистов, приступивших к работе несколько дней назад. Разработать план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов на предприятии гостеприимства.

16. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план действий, направленных на обучение молодых специалистов, приступивших к работе. Разработать план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов на предприятии туризма.

17. Вам, как сотруднику гостиничного предприятия, занимающему руководящую

должность, необходимо разработать план взаимодействия с поставщиками. Разработайте схему взаимодействия с поставщиками услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

18. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мотивации сотрудников для увеличения объёма продаж. Разработать методы мотивации сотрудникам, для увеличения продаж.

19. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мероприятий по распределению задач на предприятии, выстроить пределы полномочий. Разработайте план мероприятий и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

20. Вам, как сотруднику турагентства, занимающему руководящую должность необходимо определить несоответствие качества обслуживания и стандартов турагентства. Разработайте план действий и методы контроля работы персонала различных служб, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенность гостей турагентства.

21. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мероприятий по установлению основных видов потребностей гостей.

Разработать план действий по установлению основных видов потребностей гостей.

22. Вам как директору турагенства, необходимо замотивировать персонал, который не соглашается выходить в выходные дни на работу. А выходные дни – это дополнительные доходы для турагенства. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

23. Вы работаете в туристическом агентстве и получили запрос от клиента на организацию тура в определенное направление. Как бы вы использовали туристический маркетплейс или агрегатор услуг для поиска оптимальных вариантов туров, предоставления информации клиенту и бронирования необходимых услуг?

24. Ваш отель заключил договор на предоставление услуг с крупным корпоративным клиентом. Как бы вы организовали процесс исполнения договора, контроля за выполнением условий соглашения, подготовки отчетности о выполненных услугах и обратной связи с клиентом для обеспечения эффективного сотрудничества?

25. В вашем туристическом агентстве начались проблемы с командной работой между менеджерами и агентами. Как бы вы мотивировали сотрудников к сотрудничеству, обмену информацией и взаимоподдержке для улучшения работы агентства в целом?

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.01.02 ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	1,2,3,5,6,7,8,10,13,15,22,23 25
- учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;	9,11,12,21
- разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);	4,14,16,17,18,19,20,24
Знать	**Номер вопроса**
- законодательство Российской Федерации в сфере туризма игостеприимства;	1,2,3,5,6,7,9,10,11,12,13,22 25,35,37,47,48
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	30,31,41,42,43,45,
- основы трудового законодательства Российской Федерации;	4,8,38
- основы делопроизводства;	14,15,16,17,18,19,20,21, 23,24,27,28,32,33,34,44
- правила публичной презентации и самопрезентации;	39,40,46,47
- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;	26,29,36,49,50

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Основные законы, регулирующие сферу гостеприимства в Российской Федерации.
2. Требования, предъявляющие к организациям, занимающимся туристической деятельностью в России.
3. Права и обязанности туристов и туристических компании согласно законодательству России.
4. Регулирование рабочего времени, отпуска и оплаты труда сотрудников на гостиничном предприятии в соответствии с трудовым законодательством.
5. Санкции предусмотрены за нарушение законодательства в сфере туризма и гостеприимства в России.
6. Требования предусмотрены законодательством при оформлении договоров в сфере туризма.
7. Обязательные элементы, указанные в туристской документации согласно действующему законодательству.
8. Виды трудовых договоров и типов занятости заключаемых между гостиничным предприятием и его сотрудниками.
9. Правовые нормы регулирующие платежную документацию в области туризма.
10. Обязательные страховые полисы, оформленные при продаже туристических путешествий и требования установлены законодательством.

11. Законодательные акты, регулирующие оформление визовой документации для выезда в зарубежные страны.

12. Отчетная документация для предоставления органам контроля в сфере туризма и требования к ней предусмотрены законодательством.

13. Основные принципы и требования необходимые при разработке внутренних нормативных документов для организации труда.

14. Основные элементы, включающие в себя инструкции по организации труда, стандарты операционных процедур и скрипты работы сотрудников.

15. Внедрение и контроль выполнения внутренних нормативных документов в работе сотрудников.

16. Специфичные особенности и требования при ведении делопроизводства в гостиничном туристском предприятии.

17. Документы формирующиеся и обрабатывающиеся в делопроизводстве гостиничного предприятия, и процедуры их оформления для данной сферы.

18. Методы организации регистрации и классификация документов в гостиничном предприятии, для обеспечения эффективности и удобства документооборота.

19. Какие требования предъявляются к специалистам по делопроизводству в гостиничной сфере, и какие навыки и компетенции им необходимо освоить?

20. Каким образом можно оптимизировать делопроизводство в гостиничном туристском предприятии, учитывая специфику работы и требования законодательства в сфере туризма?

21. Основные формы организации работы с документами в гостинице. Этапы обработки и движения документов,

22. Ответственность туристической организации за некорректное оформление или обработка платежной и страховой документации.

23. Процесс создания и хранения документации в гостиничной деятельности.

24. Данные включающие в отчетность о деятельности гостиничного комплекса.

25. Законодательные требования, регулирующие подготовку отчетности гостиничных комплексов.

26. Стандарты отчетности использующие при подготовке отчетности гостиничного комплекса.

27. Этапы и шаги в технологической карте туристского путешествия.

28. Риски возникающие при подготовке отчетности гостиничного комплекса и решение для их минимизирования.

29. Документы строгой отчетности обязательные для средств размещения, таких как гостиничные комплексы.

30. Методы и техники маркетинга для продвижения туристических услуг с учетом их ассортимента и характеристик.

31. Влияние изменений в запросах и предпочтениях потребителей на формирование ассортимента туристических услуг.

32. Хранение документов строгой отчетности средств размещения.

33. Документы строгой отчетности, которые являются ключевыми для финансового и операционного контроля гостиничных комплексов.

34. Документы строгой отчетности являются ключевыми для финансового и операционного контроля туристского предприятия.

35. Меры для облегчения процесса оформления визы для туристов, например, программы безвизового въезда или электронные визы.

36. Документы строгой отчетности, помогающие обеспечить прозрачность и контроль в деятельности средств размещения.

37. Сроки и порядок представления документов строгой отчетности средств размещения закреплены законодательством.

38. Особенности увольнения и расторжения трудовых отношений, действующие для

сотрудников гостиничного предприятия в соответствии с трудовым законодательством.

39. Основные правила для соблюдения при публичной презентации.

40. Ошибки при публичной презентации и самопрезентации.

41. Документы необходимые, для получения дополнительной услуги в туризме - визы при путешествии в различные страны.

42. Виды туристических услуг существующие и основные различия между ними.

43. Тенденции в развитии туристической индустрии влияющие на ассортимент и характеристики туристических услуг.

44. Ключевые моменты при разработке технологической карты для туристического путешествия.

45. Критерии выбора туристических услуг наиболее важные для потенциальных клиентов.

46. Отличие самопрезентации от обычной презентации.

47. Ключевые моменты при самопрезентации.

48. Влияние изменений в законодательстве страны назначения на процесс получения визы и режим пребывания туристов.

49. Виды отчетности в гостиничных комплексах и средствах размещения.

50. Инновации и технологии внедрения для повышения эффективности управления и маркетинга в гостиничном бизнесе.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Вам как старшему менеджеру отдела продаж и бронирования, необходимо найти и информацию о том, как правильно хранить данные о бронированиях номеров и личных данных гостей. Какие методы и принципы хранения информации в туристической отрасли вы примените?

2. Вам, как старшему менеджеру отдела продаж и бронирования, в гостиничном предприятии, необходимо составить и оформить штатное расписание для своих сотрудников в отделе продаж и бронирования.

3. Вам, как старшему менеджера отдела продаж в туризме, необходимо составить и разработать организационный документ – штатное расписание сотрудников в отделе.

4. Вам, как сотруднику туризма/гостеприимства, занимающему руководящую должность необходимо разработать организационный документ – должностную инструкцию для менеджера отдела продаж.

5. Вам, как сотруднику туризма, занимающему руководящую должность необходимо составить деловое письмо –благодарность сотруднику.

6. Вам, как сотруднику туризма, занимающему руководящую должность необходимо составить приказ о премировании сотрудников.

7. Вам, как сотруднику туризма, занимающему руководящую должность необходимо составить деловое письмо о сотрудничестве туроператора с гостиничным предприятием.

8. Вам, как сотруднику предприятия туризма, руководитель дал задание - оформить технологическую карту экскурсии (с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010).

9. Вам, как сотруднику предприятия туризма, необходимо разработать отчетную документацию - туристскую путевку «Тур всё включено» для группы, состоящей из пяти человек в Крым г. Симферополь, на 2 дня.

10. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо оформите технологическую карту туристского путешествия с учетом требований ГОСТа Р №50681-2010. Наименование и вид маршрута «Дольмены Краснодарского края», автобусный тур, продолжительность 2 суток.

11. Вам, как менеджеру по продаже на предприятии туризма, необходимо разработать и оформить отчет за неделю турагента о продаже турпродуктов, сформированных туроператором на примере турагентства в г. Краснодаре.

12. Вам, как менеджеру по продажам на предприятии туризма, необходимо оформить

агентский договор на реализацию туристского продукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

13. Вам предстоит извлечь информацию о туристических достопримечательностях и маршрутах в определенном городе для составления туристической программы. Какие источники информации вы будете использовать и как вы организуете данные для составления программы?

14. Вам, как старшему менеджеру службы продажи в туризме, необходимо разработать план действий, направленных на обучение молодых специалистов, приступивших к работе и разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда - должностную инструкцию менеджера.

15. Вам, как менеджеру службы продажи в туризме, необходимо разработать план взаимодействия с поставщиками и составить деловое письмо о сотрудничестве с турагентством.

16. Вам, как старшему менеджеру службы продажи в туризме, необходимо:

1. разработать план мотивации сотрудников для увеличения объёма продаж;

2. разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков (для менеджеров отдела продаж).

17. Вам, как старшему менеджеру службы продажи в туризме, необходимо разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты конфликтных ситуаций на предприятии туризма.

18. Вам, как старшему менеджеру службы продажи в туризме, разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка турфирмы.

19. Вам как старшему менеджеру **службы бронирования и маркетинга,** разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – стандарт операционных процедур менеджеру службы бронирования.

20. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка гостиничного предприятия.

21. Вам, как менеджеру службы продажи в туризме, необходимо составить набор страховых документов для стандартного страхового случая, соблюдая все правила и нормы, предусмотренные законодательством.

22. Вам, как сотруднику гостиничного предприятия, занимающему руководящую должность необходимо составить приказ о премировании сотрудников

23. Вам, как старшему менеджеру гостиничного предприятия, службы бронирования и маркетинга, необходимо взять согласие со своего сотрудника выйти на работу в свой выходной. Составьте письменное согласие сотрудника работать в праздничный день.

24. Вам, как старшему менеджеру, службы визовой поддержки в туризме, необходимо составить внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков менеджера службы визовой поддержки в туризме.

25. Для планирования и организации текущей деятельности службы визовой поддержки в туризме, необходимо составить деловое письмо о сотрудничестве с агентством по оформлению виз.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил

учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК. 01.03 СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	1,2,3
Владеть культурой межличностного общения.	4,5
Управлять конфликтными ситуациями / жалобами.	6,7,8,9,10
Поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами.	11,12,13,14,15,16
Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации.	17,18,19,20,21
Сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.	22,23,24,25
Знать:	**Номер вопроса**
Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.	1,2,3,4,5,6,7
Этика делового общения.	8,9
Особенности межкультурной коммуникации с гостями.	10,11
Основы межличностного и делового общения.	12,13,14,15
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	16,17
Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	18,19,20,21,22,23,24
Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	25

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Предмет теории межличностного общения.
2. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема.
3. Основы теории переговоров: ключевые понятия и принципы.
4. Конфликт как социальное явление.
5. Типология конфликтов.
6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
7. Методы управления конфликтами.
8. Понятие, задачи и основные категории этики деловых отношений.
9. Правила и нормы этики деловых отношений.
10. Современное гостеприимство в контексте межкультурной коммуникации.
11. Особенности этикета разных этнических групп: немцы, испанцы, французы, англичане, итальянцы, греки, турки, китайцы, японцы, бразильцы.
12. Психологическая структура личности.
13. Основные парадоксы и патологии межличностной коммуникации.

14. Эффекты межличностной коммуникации.
15.Структура делового общения.
16.Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
17.Психологическая культура сервиса.
18.Профессиональный этикет на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
19. Имидж делового человека.
20. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед.
21.Этикет телефонных разговоров.
22.Культура деловой переписки.
23. Структура и стиль оформления делового письма.
24.Жесты и позы в деловом общении.
25. Барьеры коммуникации и пути их преодоления.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Директор отеля «Жемчужина» (г. Сочи), в рамках участия в выставке «Интурмаркет» решил провести переговоры с туроператором «Дельфин» с целью заключения договора о сотрудничестве. **Разработайте план подготовки и проведения переговоров. Проведите переговоры.**

2. Вы – администратор службы приема и размещения. Гость, заехавший в Ваш отель, утверждает, что ему предоставили недостоверную информацию по телефону. Он просит вернуть его деньги и хочет съехать. **Ваши действия в этой ситуации? Составьте скрипты ответа администратора гостю, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса – урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы.**

3. Вы – администратор службы приема и размещения. Гость по телефону просит забронировать номер «люкс» в Вашей гостинице на двое суток и уточняет у Вас возможность своего проживания с животным (собакой). (Вариант - Ваша гостиница позволяет гостям размещаться в номерах вместе со своими питомцами.) **Ваши действия в этой ситуации? Составьте скрипты ответа администратора гостю, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса.**

4.Вы – супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает. **Что Вы ответите гостю? Каковы ваши дальнейшие действия?**

5.Вы – администратор службы приема и размещения. К вам подходит заплаканная женщина и говорит, что потеряла своего ребенка. **Какова будет последовательность ваших действий для оказания помощи женщине?**

6.Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса – урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом.

– клиент: «Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 1 по 8 июня».

– менеджер:

– клиент: «Как это нет меня в списке? Что значит такой брони нет? Как нет!!? Чем Вы здесь вообще занимаетесь!!? Что это за безобразие!!! Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!!!».

– менеджер:

– клиент: «Не надо меня успокаивать!! Я знаю свои права!».

– менеджер:

– клиент: «Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей

гостинице для меня номер».

– менеджер:

– клиент: «Да, я приехал на конференцию».

– менеджер:

– клиент: «Все вопросы нужно решать оперативно».

– менеджер:

7.Вы – администратор службы приема и размещения. Гость попросил беллмена отнести багаж в свой номер, а сам отлучился в туалет. Когда он зашел в номер, чемодана там не оказалось. Гость обратился с этой проблемой на стойку ресепшен. **Каковы ваши действия?**

8.Вы – администратор службы приема и размещения. В заявке, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. **Каковы ваши действия?**

9.Вы – дежурный администратор. Ночью заехал гость. Служба приема и размещения его оформила и выдала ключи от номера. Открыв номер, гость обнаружил, что он занят. В службе приема и размещения номер числился свободным. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

10.Вы – администратор службы приема и размещения. При выезде гость отказывается платить, так как гостиница, по его мнению, не соответствует своей категории. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

11.Вы – администратор службы приема и размещения. При заселении гостя произошел сбой компьютерного ПО. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

12.Вы – администратор службы приема и размещения. К Вам подошел гость, ранее забронировавший номер. Но номер не убран. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

13.Вы – администратор службы приема и размещения. К Вам подходит гость, забронировавший номер на имя Ивана Петрова. В компьютерной системе брони на эту фамилию нет. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

14.Вы – администратор службы приема и размещения. Пьяный гость просит ключи от номера, но не собирается показывать документы, подтверждающие его личность. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

15.Вы – администратор службы приема и размещения. Гость жалуется на постояльца из соседнего номера, из которого доносятся крики. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

16.Вы – администратор службы приема и размещения. Беллмен при доставке багажа в номер, нечаянно сломал ручку дорогого эксклюзивного чемодана. Гость в ярости и требует от денежной компенсации в размере 100.000 рублей. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

17.Вы – администратор службы приема и размещения. Перед Вами стоит гость, который хамит (повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету). **Каковы ваши дальнейшие действия?**

18.Вы – администратор службы приема и размещения. При окончательном расчете гость отказывается оплачивать услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

19.Вы – администратор службы приема и размещения. К Вам обратилась посетительница, которая заявляет, что пришла к своему мужу г. Петрову. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

20.Вы – администратор службы приема и размещения. Гость хотел бы разместиться, но не в чем не уверен (сроки, тип номера и так далее). Гость спрашивает, где ему лучше поужинать. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

21.Вы – администратор службы приема и размещения. На электронную почту отеля поступило письмо от заказчика следующего содержания: «Хотели бы остановиться в Вашем

отеле с 01.05.2023 по 05.05.2023. Однако, прочитав информацию об отеле возникли некоторые вопросы. Возможно ли у Вас размещение с животными? И можно ли оплатить за проживание при заселении?». Составьте ответ заказчику, используя правила деловой переписки. Информация для письма (с животными размещаться запрещено, при заселении оплатить можно).

22.Вы – администратор службы приема и размещения. При проверке документов иностранного гостя выяснилось, что виза гостя просрочена или заканчивается раньше, чем срок бронирования гостиницы. Гость обещает решить вопрос продления визы самостоятельно и требует сохранить за ним номер на весь срок, при этом отказывается оплачивать весь срок полностью. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

23.Вы – администратор службы приема и размещения. Гость прибыл поздно вечером и уезжает рано утром. В качестве оплаты за проживания предлагает иностранную валюту, ссылаясь на отсутствие рублей. Обменного пункта в гостинице нет. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

24.Вы – администратор службы приема и размещения. Туристы заселились в номер, прожили неделю и при расчете за номер им выставили счет за минибар. Они утверждают, что минибаром не пользовались, но напитков там не хватает. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

25.Вы – администратор службы приема и размещения. Гость Иванов Б.Р. приехал в отель в 6.00, однако номер у него забронирован с 12.00. Гость отказывается платить за ранний заезд и просит свои вещи (большой чемодан) оставить до 12.00 за стойкой размещения. **Каковы ваши дальнейшие действия?**

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК. 01.04 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *экзамена.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	16-30
Применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта	1-15
Знать	**Номер вопроса**
Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения	1-30
Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)	31-60

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Какие основные методы расчетов с клиентами используются в сфере туризма и гостеприимства?
2. Какова роль банковских карт в процессе осуществления расчетов с клиентами в туризме?
3. Какие требования предъявляются к документации при осуществлении расчетов с клиентами в туризме и гостеприимстве?
4. Какие возможности предоставляются клиентам для оплаты туристических услуг?
5. Что такое комиссия за обслуживание при оплате туристических услуг?
6. Каковы основные принципы формирования стоимости туристических услуг и расчетов с клиентами?
7. Какие факторы могут повлиять на стоимость туристических услуг и, соответственно, на расчеты с клиентами?
8. Каковы особенности оплаты туристических услуг в разных валютах?
9. Что такое предоплата при бронировании туристических услуг и какие правила ее применения?
10. Какие способы получения денежных средств от клиентов используются в туризме и гостеприимстве?
11. Какие документы должны быть предоставлены клиенту при осуществлении расчетов за предоставленные туристические услуги?
12. Какие законы и нормативные акты регулируют расчеты с клиентами в сфере туризма и гостеприимства?
13. Может ли клиент иметь возможность внести изменения в условия расчета за предоставленные туристические услуги?
14. Что такое депозит и какие правила его возврата при отмене бронирования

туристических услуг?

15. Какие риски могут возникнуть при осуществлении расчетов с клиентами в сфере туризма и гостеприимства?

16. Какие сроки и условия предоставляются клиенту для осуществления оплаты за предоставленные туристические услуги?

17. Что такое аванс при бронировании туристических услуг и как его размер определяется?

18. Какова ответственность клиента за неоплату или задержку оплаты туристических услуг?

19. Каким образом происходит возврат денежных средств клиенту при отмене туристических услуг?

20. Каковы особенности расчетов с клиентами в режиме онлайн-бронирования туристических услуг?

21. Что такое прямой расчет и когда он применяется при оплате туристических услуг?

22. Какие механизмы обеспечивают безопасность расчетов с клиентами в туризме и гостеприимстве?

23. Что такое кредитование клиентов при оплате туристических услуг и какие его виды существуют?

24. Каковы особенности расчетов с иностранными клиентами в сфере туризма и гостеприимства?

25. Каким образом происходит контроль за правильностью расчетов с клиентами в туризме и гостеприимстве?

26. Какова роль систем электронных платежей в процессе расчетов с клиентами в сфере туризма?

27. Какие новые технологии и методы могут быть использованы для улучшения процесса расчетов с клиентами в туризме и гостеприимстве?

28. Каким образом осуществляется возврат денежных средств клиенту при отмене туристического тура или поездки?

29. Каковы особенности расчетов с клиентами при оказании дополнительных услуг в сфере туризма и гостеприимства?

30. Что такое инкассация денежных средств и почему она является важной процедурой в расчетах с клиентами в туризме и гостеприимстве?

31. Какие системы подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристических услуг вы используете в своей работе?

32. Какие преимущества предоставляют системы бронирования туристского продукта для клиентов и туроператоров?

33. Каким образом системы подбора и бронирования туристических услуг обеспечивают точность и актуальность информации о наличии и ценах?

34. Какие функции выполняет система подтверждения заказов в туризме и гостеприимстве?

35. Каковы основные этапы процесса подтверждения заказов туристских услуг?

36. Какие данные и документы необходимы для подтверждения заказов в системах бронирования туристических услуг?

37. Каким образом системы подбора и бронирования туристических услуг обеспечивают безопасность и защиту данных клиентов?

38. Какие требования предъявляются к подтверждению заказов в случае бронирования различных видов туристических услуг, таких как авиабилеты, гостиницы, экскурсии и т.д.?

39. Какие возможности есть для изменения или отмены подтвержденных заказов в системах бронирования туристических услуг?

40. Какие проблемы могут возникнуть при использовании систем подбора, бронирования и резервирования туристических услуг и как с ними можно справиться?

41. Какие специфические правила и требования предъявляются к подтверждению заказов в разных странах или регионах мира?

42. Какие возможности предоставляются клиентам для оплаты подтвержденных заказов туристических услуг?

43. Какова роль системы уведомления о подтверждении заказов в обеспечении коммуникации между клиентами и туроператорами?

44. Какие функции выполняют системы управления запросами и жалобами клиентов в процессе подтверждения заказов?

45. Какие технологии и инструменты используются для подтверждения заказов туристических услуг в системах бронирования?

46. Какие требования предъявляются к системам интеграции бронирования туристических услуг с другими информационными системами, такими как системы управления гостиничным бизнесом или системы авиаперевозчиков?

47. Что такое виртуальная витрина и как она используется в системах подбора и бронирования туристических услуг?

48. Каким образом системы подбора и бронирования туристических услуг обеспечивают максимальное удобство и доступность для клиентов?

49. Какие возможности предоставляют системы подбора и бронирования туристических услуг для персонализации предложений и акций?

50. Каковы основные преимущества автоматизации процесса подтверждения заказов туристических услуг?

51. Какие риски могут возникнуть при использовании систем подбора и бронирования туристических услуг и как их можно минимизировать?

52. Какой вклад в развитие туризма и гостеприимства внесли системы подбора, бронирования и резервирования туристического продукта?

53. Каким образом системы подбора и бронирования туристических услуг влияют на развитие конкуренции в отрасли туризма и гостеприимства?

54. Какие стандарты и нормативы предусмотрены для использования систем подбора, бронирования и резервирования туристических услуг?

55. Каковы основные принципы и стратегии работы с системами подбора, бронирования и резервирования туристского продукта?

56. Какие возможности предоставляются клиентам для оценки качества и предоставления обратной связи о системах подбора и бронирования туристических услуг?

57. Какие требования предъявляются к предоставлению информации о системах подбора и бронирования туристических услуг потенциальным клиентам?

58. Какие факторы влияют на выбор и использование конкретной системы подбора и бронирования туристических услуг для различных видов туризма?

59. Каковы перспективы развития систем подбора, бронирования и резервирования туристического продукта в будущем?

60. Какие навыки и знания необходимы специалистам в сфере туризма и гостеприимства для эффективного использования систем подбора, бронирования и резервирования туристических услуг?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Используя туристический агрегатор, найдите и сравните предложения различных авиакомпаний на маршрут Москва-Стамбул.

2. Используя туристический агрегатор, найдите и сравните предложения различных авиакомпаний на маршрут Москва-Дубай.

3. Используя туристический агрегатор, найдите и сравните предложения различных авиакомпаний на маршрут Москва-Тайланд.

4. Используя туристический агрегатор, найдите и сравните предложения различных авиакомпаний на маршрут Москва-Египет.

5. Проведите исследование основных туристических маркетплейсов и сравните их особенности, цены и условия.

6. Выберите туристический маркетплейс и составьте подробную инструкцию о том, как зарегистрироваться и сделать бронирование.

7. Используя туристический маркетплейс, найдите тур в Турцию и сравните цены и условия.

8. Используя туристический маркетплейс, найдите тур в Тайланд и сравните цены и условия.

9. Используя туристический маркетплейс, найдите тур в Дубай и сравните цены и условия.

10. Используя туристический маркетплейс, найдите тур в Египет и сравните цены и условия.

11. Составьте список из 10 самых популярных туристических агрегаторов и рассмотрите их особенности и преимущества.

12. Используя туристический агрегатор, найдите предложения гостиниц в городе Пхукет и сравните их стоимость и отзывы клиентов.

13. Используя туристический агрегатор, найдите предложения гостиниц в городе Кемер и сравните их стоимость и отзывы клиентов.

14. Используя туристический агрегатор, найдите предложения гостиниц в городе Хургада и сравните их стоимость и отзывы клиентов.

15. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три одноместных номера, при условии стоимости 3500р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 13.07 в 16.00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание-700руб; тренажерный зал-900руб., завтрак дня – 750руб./день; прачечная-550руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00-13.00 оплата не берется (льготный час)
13.01-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

16. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Четыре одноместных номера, при условии стоимости 4200 руб./сутки за 1 номер. Проживание с 13.10. в 07.00 по 19.10. в 23.00. Дополнительные услуги: дополнительное место – 1000 руб./сутки; массаж – 500 руб.; автостоянка – 100 руб./ сутки.; мини-бар – 1000 руб.; СПА услуги – 3000 руб.; бассейн – 1000 руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00-13.00 оплата не берется (льготный час)
13.01-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

17. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три трехместных номера, при условии стоимости 3100р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 16.07 в 17.00. Дополнительные услуги: тренажерный зал-3200руб., мини-бар 1 день -800руб., 2 день- 600руб., 3 день-300руб.; Завтрак 1 день -1800руб., 2 день -2200руб., 3день -1800руб., 4 день- 2200руб., 5 день-1700руб., 6 день-2000руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00-13.00 оплата не берется (льготный час)
13.01-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

18. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Два двухместных номера, при условии стоимости 2900р. в сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 10.00, выезд 13.07 в 20.00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня -150руб./день; мини-бар 1 день -800руб., 2 день- 200руб.; Ужин 1 день -2900руб., 2 день -1800руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00-13.00 оплата не берется (льготный час)
13.01-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

19. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три двухместных номера, при условии стоимости 2800р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 04.00, выезд 13.07 в 23.00. Дополнительные услуги: автостоянка 2 дня -150руб./день; аренда ноутбука-450руб./день, тренажерный зал- 800руб., мини-бар 1 день -580руб., 2 день- 420руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

20. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Один двухместный номер, при условии стоимости 2800руб./сутки, один трехместный номер, при условии стоимости 3100руб./сутки. Заезд 10.07 в 9.00, выезд 19.07 в 18.00. Дополнительные услуги: мини-бар 1 день -500руб., 2 день- 300руб., прачечная-1800руб., завтрак 1 день-550руб., 2 день -500 руб., 3 день-550 руб., 4 день- 520 руб., 5 день-550 руб., 6 день-500 руб., 7 день-510 руб., 8 день-500 руб., 9 день-550 руб., 10 день-530 руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

21. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Один трехместный номер, при условии стоимости 3100р./сутки, два двухместных номера, при условии стоимости 3900р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 05.00, выезд 17.07 в 18.00. Дополнительные услуги: автостоянка дня -350руб./день; аренда ноутбука-450руб., тренажерный зал- 800руб. Ужин 1 день -2900руб., 2 день -2200руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

22. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Два трехместных номера, при условии стоимости 2900р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 11.00, выезд 24.07 в 18.00. Дополнительные услуги: автостоянка дня -150руб./день; мини-бар 1 день -80руб., 2 день- 120руб.; Ужин 1 день -1900руб., 2 день -1800руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

23. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три двухместных номера, при условии стоимости 3100р./сутки за 1 номер., четыре одноместных номера, при условии стоимости 2800р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 10.00, выезд 22.07 в 18.30. Дополнительные услуги: автостоянка -450руб./день; прачечная-1400руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток

06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

24. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три трехместных номера, при условии стоимости 5200р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 17.07 в 17.00. Дополнительные услуги: автостоянка -350руб./день; аренда ноутбука-450руб./день, тренажерный зал- 800руб. Ужин 1 день -2900руб., 2 день -2200руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

25. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Два трехместных номера, при условии стоимости 3900руб./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 04.00, выезд 13.07 в 17.00. Дополнительные услуги: прачечная-2400руб., услуги няни-3600руб., завтрак – 900р./день.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

26. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три одноместных номера, при условии стоимости 2800р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 17.07 в 18.00. Дополнительные услуги: автостоянка дня -150руб./день; мини-бар 1 день -80руб., 2 день- 220руб.; Ужин 1 день -900руб., 2 день -600руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

27. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Два трехместных номера, при условии стоимости 3100р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 14.07 в 17.00. Дополнительные услуги: автостоянка -300руб./день; мини-бар 1 день -800руб., 2 день- 480руб., 3 день-650руб.; Ужин 1 день -4900руб., 2 день -4200руб., 3день -5600руб., экскурсионное обслуживание-1700руб; тренажерный зал-1800руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

28. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Один двухместный номер, при условии стоимости 2800руб./сутки за 1 номер, один трехместный номер, при условии стоимости 3100руб./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 09.00, выезд 19.07 в 18.00. Дополнительные услуги: мини-бар 1 день -500руб., 2 день- 300руб., прачечная-1800руб., завтрак 1 день-550руб., 2 день -500 руб., 3 день-550 руб., 4 день- 520 руб., 5 день-550 руб., 6 день-500 руб., 7 день-510 руб., 8 день-500 руб., 9 день-550 руб., 10 день-530 руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

29. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Один одноместный номер, при условии стоимости 2600р./сутки, два двухместных номера, при условии стоимости 3800р./сутки за 1 номер, два люкса за 4600р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 04.00, выезд 14.07 в 19.00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня -150руб./день; мини-бар 1 день -150руб., 2 день - 80руб.; Прачечная - 300руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

30. Осуществите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг и заполните счет формы 3-Г по следующим данным:

Три трехместных номера, при условии стоимости 3100р./сутки за 1 номер. Заезд 10.07 в 11.00, выезд 16.07 в 21.00. Дополнительные услуги: тренажерный зал-3200руб., мини-бар 1 день -800руб., 2 день- 600руб., 3 день-300руб.; Завтрак 1 день -1800руб., 2 день -2200руб., 3день -1800руб., 4 день-2100руб., 5 день-1700руб., 6 день-2000руб.

Отель «KIPO Hotel» работает по правилам:
Заезд с 0.00-06.00 оплата ½ суток
06.01-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00-18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
Расчетный час – 12:00 Время заезда – 14:00

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК. 01.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *экзамена.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь	**Номер практического задания**
презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги на предприятиях туризма и гостеприимства;	1-5,8-11
протирать, полировать столовую посуду и приборы;	6-7,13-14,18,20,21
использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;	12-13,15,16,21-23,
сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;	6,7,13,14,17-19,22,23
приготавливать простые горячие и холодные напитки;	27,28
презентовать гостям блюда и напитки при подаче	24-26
Знать	**Номер вопроса**
правила этикета при обслуживании гостей	16,17
правила составления меню в организации питания;	14,15,
порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;	1-2,13,18,19
характеристику столовой посуды, приборов, столового белья;	20
правила и технику подачи блюд и напитков;	4-10,12,23-25
правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола;	36-31
виды барного оборудования и инвентаря;	32,36-38
правила и техника приготовления и подачи коктейлей, чая, кофе;	10,11,21,22,31
порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;	3,12,13
правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;	4-9, 26-31

Теоретические вопросы

1. Цели и задачи обслуживания.
2. Задачи, функции и особенности работы службы питания.
3. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.
4. Характеристика, особенности методов и форм обслуживания

5. Характеристика предприятий общественного питания. Рестораны, кафе, бары, буфеты.
6. 5.Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
7. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
8. Организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг службы питания.
9. Разновидности обслуживания и номенклатура предоставляемых услуг, подразделение на классы.
10. Требования к обслуживающему персоналу
11. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
12. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
13. Этапы процесса обслуживания.
14. Разновидности меню.
15. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.
16. Деловое общение. Этика и этикет.
17. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.
18. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.
19. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.
20. Виды столовой посуды, приборов, белья.
21. Правила и техника приготовления и подачи холодных напитков-коктейлей.
22. Правила и техника приготовления и подачи горячих напитков - чая, кофе.
23. Технологии процесса обслуживания на предприятиях службы питания.
24. Стили и методы подачи блюд и напитков.
25. Способы складывания салфеток для сервировки. Правила сложения тканевых и бумажных салфеток
26. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.
27. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.
28. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. Технология организации процесса питания.
29. Особенности подготовки и организации шведского стола
30. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне, обслуживания официальных приемов и неофициальных банкетов.
31. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета, коктейля, чая.

32. Характеристика баров и обслуживающего его персонала.

33. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.

34. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.

35. Методы оценки качества предоставленных услуг.

36. Барная стойка: понятие; назначение, виды, конструктивные особенности, современный дизайн.

37. Торговые помещения бара. Оборудование.

38. Посуда и инвентарь бара

Практические задания

Практическое задание № 1

Организовать в гостиничном комплексе структурное подразделение «Служба питания и напитков», составить схему, прописав взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Осуществить расчет официантов и поваров в соответствии со структурным подразделением.

Практическое задание № 2

Рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкет-чая на 50 человек и количество официантов, обслуживающих банкет-чай.

Практическое задание № 3

Запланированный годовой объем продукции собственного производства составляет 2 700 000 усл. блюд. Норма выработки 360 усл. блюд на одного человека в день. Эффективный фонд рабочего времени (при пятидневной рабочей неделе) 225 дней. Определить численность персонала. Календарный фонд рабочего времени на предприятии составил 365 дней. Выходные и праздничные дни при 5-дневной рабочей неделе – 112 дней. Количество невыходов в связи с отпусками, болезнями и другими причинами – 28 дней. Определить номинальный фонд рабочего времени.

Практическое задание № 4

1. Оформить заказ счет - ужин на две персоны в ресторане «Кавказ», затем произвести изменение заказа по нескольким позициям в соответствии с приложением 1.

2. Прописать алгоритм создания этого же заказа с использованием программы R_keeper.

Практическое задание № 5

Создание структуры меню с помощью программы R_keeper (вся продукция, модификаторы, единицы измерения, категории).

Создать не менее 10 позиций. Ссылка для разработки https://my.rkeeper.ru/store/nomenclature/all/?urlIframe=https%3A%2F%2Flite.rkeeper.ru%2Fstore%2Fnomenclature.

Практическое задание № 6

Представить вариант предварительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда: холодная закуска из трески горячего копчения; салат столичный; солянка донская; горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир), сливки взбитые; чай с лимоном. Предложить напитки и соответствующую посуду.

Практическое задание № 7

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню обеда:

холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир);
холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир);
рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);
мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир);
десерт (арбуз);
кофе черный.
Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

Практическое задание № 8

Разработать меню (обслуживания семинаров, совещаний). Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на два человека по меню обеда. Предложить напитки и соответствующую посуду, а также предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

Практическое задание № 9

Составить алгоритм работы официанта службы «room-service».

Решить проблемную ситуацию: как необходимо поступить, если гость пригласил войти, но отказался от обслуживания, пропишите ваши действия.

Практическое задание № 10

Организовать зоны для приведенного ниже меню шведского стола. Пропишите их, выделив основные особенности. Приложение 2- Меню шведского стола.

Практическое задание № 11

Разработать меню и схематично изобразить вариант сервировки стола для банкета-ужина с полным обслуживанием официантами на одного человека (полный куверт).

Практическое задание № 12

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами

Практическое задание № 13

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

икра зернистая; ассорти рыбное; овощи натуральные;
грибы, запеченные в сметанном соусе; бульон с расстегаем;
лангет с картофелем жареным из вареного; кофе черный с лимоном.

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Практическое задание № 14

Разработать и схематично изобразить вариант сервировки стола для меню приема обеда на 18 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

Практическое задание № 15

Предложить способы и последовательность обслуживания гостей на банкете по поводу свадьбы в ресторане высшего класса.

Предложить различные варианты расположения свадебного стола в банкетном зале. Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек.

Практическое задание № 16

Решить ситуационную задачу: В ресторане, при гостиничном комплексе «Зара» заказано обслуживание на 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу день рождения одного из участников конференции.

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; рассчитайте площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, разработайте сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Практическое задание № 17

Решить ситуационную задачу: Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала

Практическое задание № 18

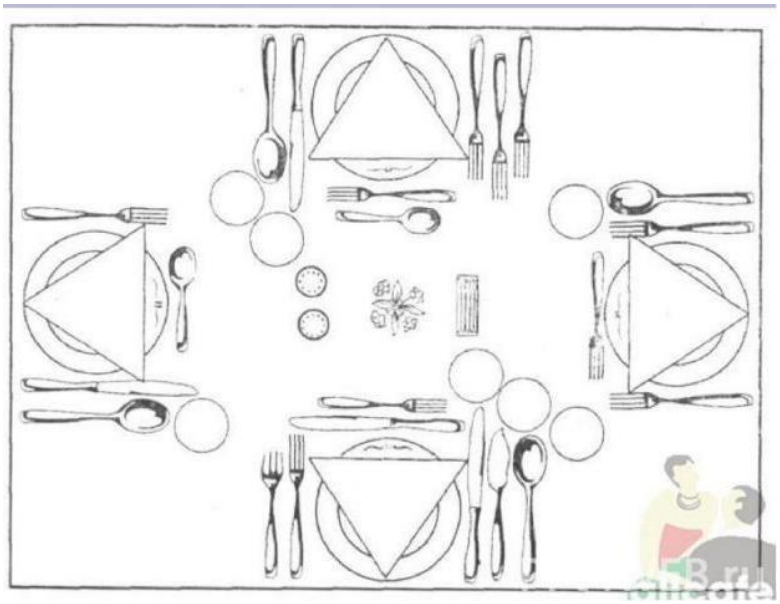
Выполнить предварительную сервировку стола для завтрака, обеда и ужина, используя при сервировке салфетки (книга, лилия, башмачок, свеча, веер).

Практическое задание № 19

Решить ситуационную задачу: В ресторане «Аврора» заказан банкет по типу «Шведского стола» на 50 человек. Выбрано меню (см. Приложение 3). Рассчитать потребность в посуде и приборах для банкета и составить заявку на получение посуды из сервизной (см. Приложение 4 и 5).

Практическое задание № 20

Охарактеризовать посуду и приборы, которые расположены на фото. Расписать для какого мероприятия сделана сервировка. Составить меню.



Практическое задание № 21

В ресторане «Лиана» заказан банкет по типу «Шведского стола» на 70 человек. Выбрано меню (см. Приложение 6). Рассчитать потребность в посуде и приборах для банкета и составить заявку на получение посуды из сервизной (см. Приложение).

Практическое задание № 22

Прописать алгоритм комплектования сервировочной тележки Room-service для обслуживания гостей в номере. Прописать алгоритм сервировки на прикроватном столике. Действия произвести в соответствии с меню (Приложение 3).

Практическое задание № 23

Прописать алгоритм подготовки обслуживания гостей по типу «шведский стол»:

- составить меню шведского стола для обеда;
- прописать зоны, которые необходимо организовать;
- расставить столы в соответствии с зонами;
- распределить обязанности официантов.

Практическое задание № 24

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Принять число участников банкета 50 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

Практическое задание № 25

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек. Предложить меню и карту вин. Предложить схему проведения банкета.

Практическое задание № 26

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

Практическое задание № 27

Приготовить в соответствии с выбором гостя горячий напиток-чай черный.

Практическое задание № 28

Приготовить в соответствии с выбором гостя холодный напиток-коктейль.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме ***дифференцированного зачета.***

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)	

		Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно,	

		аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По результатам практики руководителями практики от организации и от Института формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается руководителем практики от учреждения или организации.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, пользовательское приложение, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и Института об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики руководителя организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности предоставления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимися в Институт и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	

ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения.	
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей.	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	- владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - выбор эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы;	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета

		- составление и реализация плана действий.	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; - использование современного программного обеспечения; - применение различных цифровых средств для решения профессиональных задач.	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	- точность и быстрота оценивания ситуации; - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера; - презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформление бизнес-плана.	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; - отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы.	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУ-РИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

При организации экзамена (квалификационного) по ПМ используется накопительная система оценивания качества освоения обучающимися образовательной программы по ПМ.

Отдельные компетенции в составе вида профессиональной деятельности, трудоемкость которых существенно превышает ограниченное время экзамена (квалификационного), оцениваются до проведения экзамена: во время дифференцированного зачета на практике по профилю специальности с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями работодателей; во время дифференцированного зачета/экзамена по МДК, входящих в состав ПМ, с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями преподавателей.

Итогом проверки является однозначное решение «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой /не освоен». Итоговая оценка по экзамену (квалификационному) выставляется по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», неудовлетворительно»).

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля		
Номер и тип задания	**Коды и наименования ПК и ОК**	**Показатели оценки результата**
1 -50 кейс задания 1-25 ситуационные задания	**ПК 1.1** Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства **ПК 1.2** Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства **ПК 1.3** Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства **ПК 1.4** Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги **ОК 01** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам **ОК 02** Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности **ОК 03** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях **ОК 04** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде **ОК 05** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста **ОК 07** Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях **ОК 09** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги на предприятиях туризма и гостеприимства; Протирать, полировать столовую посуду и приборы; Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия; -Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; Приготавливать простые горячие и холодные напитки; Презентовать гостям блюда и напитки при подаче; - Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения. Координация и контроль деятельности предприятия питания - Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами. Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Владеть методикой хранения и поиска информации. Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных. Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).

		Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги. Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически вер но, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно правовыми актами на русском и иностранных языках

Задания для экзамена (квалификационного)

1. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1 Разработайте схему взаимодействия с поставщиками услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

1.2 Составьте деловое письмо о сотрудничестве с гостиничным предприятием.

2. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Разработайте схему взаимодействия с поставщиками услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

1.2 Составьте деловое письмо о сотрудничестве с предприятием туризма.

3. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки** в **туризме:**

1.1 Разработайте схему взаимодействия с поставщиками услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

1.2 Составьте деловое письмо о сотрудничестве с агентством по оформлению виз.

4. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме:**

1.1 Разработайте схему каналов продаж для организации корпоративных поездок.

1.2 Составьте организационный документ – распоряжение (задача менеджеру проанализировать рекламную стратегию в туристском предприятии).

5. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Разработайте схему каналов продаж гостиничного предприятия.

1.2 Составьте организационный документ – распоряжение (задача менеджеру проанализировать рекламную стратегию в гостиничном предприятии).

6. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1 Перечислить основные функции менеджера по туризму и Составьте профессиональные компетенции.

1.2 Составьте и оформить штатное расписание сотрудников в соответствии с направлениями работы службы продажи в туризме.

7. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Перечислить основные функции менеджера службы бронирования и маркетинга и Составьте профессиональные компетенции.

1.2 Составьте и оформить штатное расписание сотрудников в соответствии с направлениями работы службы бронирования.

8. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки в туризме:**

1.1 Перечислить основные функции менеджера службы визовой поддержки и Составьте профессиональные компетенции.

1.2 Составьте и оформить штатное расписание менеджеров службы визовой поддержки в туризме.

9. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1 Разработайте план мероприятий по организации и проведении программы лояльности персонала и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

1.2 Разработайте организационный документ – должностную инструкцию менеджера службы продажи в туризме.

10. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Разработайте план мероприятий по организации и проведению программы лояльности персонала и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

1.2 Разработайте организационный документ – должностную инструкцию менеджера службы бронирования.

11. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки в туризме:**

1.1 Разработайте план мероприятий по организации и проведению программы лояльности персонала и охарактеризуйте процесс контроля выполнения порученных заданий вашими сотрудниками.

1.2 Разработайте организационный документ – должностную инструкцию менеджера службы визовой поддержки в туризме.

12. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1 Разработайте организационную структуру управления в турагентстве.

1.2 Разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты конфликтных ситуаций на предприятии туризма.

13. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Разработайте организационную структуру управления в гостинице.

1.2 Разработайте внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты конфликтных ситуаций в гостиничном предприятии.

14. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1. Разработать план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов, направленных на обучение и приступивших к работе несколько дней назад предприятии туризма.

1.2 Разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка в отделе службы продаж на предприятии туризма.

15. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1. Разработать план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов, направленных на обучение и приступивших к работе несколько дней назад в службу бронирования и маркетинга.

1.2 Разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка в отделе службы бронирования и маркетинга.

16. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки в туризме:**

1.1. Разработать план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов, направленных на обучение и приступивших к работе несколько дней назад в службу визовой поддержки в туризме

1.2 Разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка в отделе службы визовой поддержки в туризме.

17. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме**:

1.1 Разработать план мероприятий по распределению задач менеджеру службы продажи в туризме, выстроить пределы полномочий.

1.2 Составьте внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков менеджера службы продажи в туризме.

18. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга:**

1.1 Разработать план мероприятий по распределению задач менеджеру службы бронирования и маркетинга, выстроить пределы полномочий.

1.2 Составьте внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков менеджера службы бронирования и маркетинга.

19. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки в туризме:**

1.1 Разработать план мероприятий по распределению задач менеджеру визовой поддержки, выстроить пределы полномочий.

1.2 Составьте внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков менеджера службы визовой поддержки в туризме.

20. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме** необходимо замотивировать менеджеров службы продаж, которые не соглашается выходить в выходные, праздники на работу:

1.1 Перечислить способы мотивации персонала, которые следует использовать.

1.2 Составьте письменное согласие сотрудника работать в праздничный день.

21. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга,** необходимо замотивировать менеджеров службы бронирования и маркетинга, которые не соглашаются выходить в выходные, праздники на работу**:**

1.1 Перечислить способы мотивации персонала, которые следует использовать.

1.2 Составьте письменное согласие сотрудника работать в праздничный день.

22. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме,** необходимо провести публичную презентацию для сотрудников.

1.1 Составьте правила успешного выступления, разработать план выступления.

1.2 Составьте деловое письмо –благодарность сотруднику.

23. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга,** необходимо провести публичную презентацию для сотрудников.

1.1 Составьте правила успешного выступления, разработать план выступления.

1.2 Составьте деловое письмо –благодарность сотруднику.

24. Для планирования и организации текущей деятельности **службы продажи в туризме,** необходимо разработать корпоративную культуру на предприятии своем.

1.1 Приведите примеры внешнего проявления корпоративной культуры на предприятии.

1.2 Составьте приказ о премировании сотрудников.

25. Для планирования и организации текущей деятельности **службы бронирования и маркетинга,** необходимо разработать кодекс корпоративной культуры на в гостинице.

1.1 Приведите примеры внешнего проявления корпоративной культуры на предприятии.

1.2 Составьте приказ о премировании сотрудников.

26. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 30.06

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов)

3. Перелет

Вылет из Москвы 15.06 Прилет в Стамбул 15.06.

Вылет из Стамбула 30.06 Прилет в Москву 30.06

Стоимость перелета – 37642р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 15.06 в 15.30 Выезд 30.06 в 12:00

Номера: категория двухместный (twin) стандарт стоимостью 9650р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимость 6750р./сутки за 1 номер

4. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./день на одного человека.

5. Страхование – 5550р. на одного человека.

6. Количество экскурсий 2:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

6. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

27. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 30.06

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 15.06 Прилет на Пхукет 16.06.

Вылет из Пхукета 29.06 Прилет в Москву 30.06

Стоимость перелета – 50456р .(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 16.06 в 05.30 Выезд 29.06 в 22:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11320р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

6. Страхование – 1900р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

28. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 30.06

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 15.06 Прилет на Мале(Мальдивы) 16.06.

Вылет из Мале(Мальдивы) 29.06 Прилет в Москву 30.06

Стоимость перелета – 82515р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 5*».

Заезд 16.06 в 15.30 Выезд 29.06 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 16500р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.

6. Страхование – 6800р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 3000р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

29. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 30.06

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов)

3. Перелет

Вылет из Москвы 15.06 Прилет на Пхукет 16.06.

Вылет из Пхукета 29.06 Прилет в Москву 30.06

Стоимость перелета – 50456р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 16.06 в 15.30 Выезд 29.06 в 12:30

Номера категории: двухместный(twin) стандарт стоимостью 11320р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимостью 10360р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

6. Страхование – 1900р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

30. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 29.06

2. Количество взрослых участников тура 12 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 15.06 Прилет в Стамбул 15.06.

Вылет из Стамбула 29.06 Прилет в Москву 29.06

Стоимость перелета – 37642р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 15.06 в 15.30 Выезд 29.06 в 12:00

Номера: категория двухместный стандарт стоимостью 9500р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./день на одного человека.

5. Страхование – 5550р. на одного человека.

6. Количество экскурсий 2:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

6. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

31. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 12 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Мале(Мальдивы) 26.06.

Вылет из Мале(Мальдивы) 14.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 91380р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 26.06 в 15.30 Выезд 14.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 16500р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.

6. Страхование – 7300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

32. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет в Дубай(ОАЭ) 25.06.

Вылет из Дубай(ОАЭ) 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 54193р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 5*».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 8990р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

6. Страхование – 7300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 3000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 3500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

33. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 05.07

2. Количество взрослых участников тура 12 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет в Дубай(ОАЭ) 25.06.

Вылет из Дубай(ОАЭ) 05.07 Прилет в Москву 05.07

Стоимость перелета – 54193р. (в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 5*».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 05.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 8990р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

6. Страхование – 7300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 3000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 3500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

34. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 05.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет в Дубай(ОАЭ) 25.06.

Вылет из Дубай(ОАЭ) 05.07 Прилет в Москву 05.07

Стоимость перелета – 54193р. (в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 5*».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 05.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 8460р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимостью 7850р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

6. Страхование – 7300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 3000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 3500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

35. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Мале(Мальдивы) 26.06.

Вылет из Мале(Мальдивы) 14.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 91380р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 26.06 в 15.30 Выезд 14.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 16500р./сутки за 1 номер.

Одноместный номер стоимостью 13000р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.

6. Страхование – 7300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

36. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек(семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет в Стамбул 25.06.

Вылет из Стамбула 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 37642р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 5*».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:00

Номера: категория двухместный стандарт стоимостью 9500р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./день на одного человека.

5. Страхование – 5550р. на одного человека.

6. Количество экскурсий 2:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 2500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

6. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

37. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 05.07

2. Количество взрослых участников тура 12 человек(семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Пхукет 25.06.

Вылет из Пхукета 05.07 Прилет в Москву 05.07

Стоимость перелета – 50456р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Sea View 4*».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 05.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11320р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

6. Страхование – 1900р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 2:

1 экскурсия – 4000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

38. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 15.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек(семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Тбилиси(Грузия) 25.06.

Вылет из Тбилиси(Грузия) 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 45145р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Best Western Tbilisi City Center».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 9620р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 5000р./день на одного человека.

5. Страхование – 4950р. на одного человека.

6. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5000р. за 1 человека

3 экскурсия – 5500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

6. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

39. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек(семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Пекин(Китай) 25.06.

Вылет из Пекин(Китай) 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 50023р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Novotel Beijing Peace».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 14000р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 6000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.

6. Страхование – 5100р. на одного человека

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5500р. за 1 человека

3 экскурсия – 7000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

40. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07
2. Количество взрослых участников тура 12 человек(семейные пары).
3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Тбилиси(Грузия) 25.06.
Вылет из Тбилиси(Грузия) 15.07 Прилет в Москву 15.07
Стоимость перелета – 45145р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Best Western Tbilisi City Center».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30
Номера категории двухместный стандарт стоимостью 10620р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB(полный пансион) – 5000р./день на одного человека.
5. Страхование – 4950р. на одного человека.
6. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека
2 экскурсия – 5000р. за 1 человека
3 экскурсия – 5500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета
2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.
3. Добавить стоимость питания за всех участников тура
4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура
5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура
6. Рассчитать стоимость турпакета(прямые затраты).
7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.
8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.
9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

41. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07
2. Количество взрослых участников тура 12 человек(семейные пары).
3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Пекин(Китай) 25.06.
Вылет из Пекин(Китай) 15.07 Прилет в Москву 15.07
Стоимость перелета – 50023р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Novotel Beijing Peace».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30
Номера категории двухместный стандарт стоимостью 14000р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 6000р./день на одного человека.
5. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.
6. Страхование – 5100р. на одного человека.
7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5500р. за 1 человека

3 экскурсия – 7000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

42. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Тбилиси(Грузия) 25.06.

Вылет из Тбилиси(Грузия) 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 45145р. (в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Best Western Tbilisi City Center».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 9620р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимостью 7800р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания FB (полный пансион) – 5000р./день на одного человека.

5. Страхование – 4950р. на одного человека.

6. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5000р. за 1 человека

3 экскурсия – 5500р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

5. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

6. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

7. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

8. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

9. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

43. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 15.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов)

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Пекин(Китай) 25.06.

Вылет из Пекин(Китай) 15.07 Прилет в Москву 15.07

Стоимость перелета – 50023р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Novotel Beijing Peace».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 15.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 14000р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт 12300р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 6000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.

6. Страхование – 5100р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 6000р. за 1 человека

2 экскурсия – 5500р. за 1 человека

3 экскурсия – 7000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

44. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 07.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Гавана(Куба) 25.06.

Вылет из Гавана(Куба) 07.07 Прилет в Москву 07.07

Стоимость перелета – 164 979р.(в две стороны за 1 человека)

4. Проживание в «Hotel Palacio De Los Corredores».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 07.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11400р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 10000р. на одного человека.

6. Страхование – 4350р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 8000р. за 1 человека

2 экскурсия – 7000р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

45. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 07.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Рим(Италия) 25.06.

Вылет из Рим(Италия) 07.07 Прилет в Москву 07.07

Стоимость перелета – 88400р. (в две стороны за 1 человека)

4. Проживание в «Hotel Caravel».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 07.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11700р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания BB(завтрак) – 2500р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.

6. Страхование – 5100р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 8000р. за 1 человека

2 экскурсия – 8500р. за 1 человека

3 экскурсия – 9000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

46. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 12.07

2. Количество взрослых участников тура 8 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Гавана(Куба) 25.06.

Вылет из Гавана(Куба) 12.07 Прилет в Москву 12.07

Стоимость перелета – 164 979р. (в две стороны за 1 человека)

4. Проживание в «Hotel Palacio De Los Corredores».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 12.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11400р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 10000р. на одного человека.

6. Страхование – 4350р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 8000р. за 1 человека

2 экскурсия – 7000р. за 1 человека

3 экскурсия – 5000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

47. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 07.07

2. Количество взрослых участников тура 12 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Рим(Италия) 25.06.

Вылет из Рим(Италия) 07.07 Прилет в Москву 07.07

Стоимость перелета – 88400р. (в две стороны за 1 человека)

4. Проживание в «Hotel Caravel».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 07.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 11700р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания ВВ(завтрак) – 2500р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.

6. Страхование – 5100р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 8000р. за 1 человека

2 экскурсия – 8500р. за 1 человека

3 экскурсия – 9000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

48. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 12.07

2. Количество взрослых участников тура 6 человек (семейные пары).

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Афины(Греция) 25.06.

Вылет из Афины(Греция) 12.07 Прилет в Москву 12.07

Стоимость перелета – 54400р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Central Athens Hotel».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 12.07 в 12:30

Номера категории двухместный стандарт стоимостью 20700р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания НВ(полупансион) – 7000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 14000р. на одного человека.

6. Страхование – 6300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 10000р. за 1 человека

2 экскурсия – 12500р. за 1 человека

3 экскурсия – 15000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

49. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 12.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек (1 руководитель и 14 туристов)

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Рим(Италия) 25.06.

Вылет из Рим(Италия) 12.07 Прилет в Москву 12.07

Стоимость перелета – 88400р. (в две стороны за 1 пассажира)

4. Проживание в «Hotel Caravel».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 12.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 11700р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимостью 10200р./сутки за 1 номер

4. Тип питания BB(завтрак) – 2500р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.

6. Страхование – 5100р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 8000р. за 1 человека

2 экскурсия – 8500р. за 1 человека

3 экскурсия – 9000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

50. Туристическая компания "KIPO Travel" специализируется на организации туров. Вам необходимо рассчитать стоимость турпакета для клиентов с учетом всех приведённых данных:

1. Продолжительность тура: с 25.06 по 12.07

2. Количество взрослых участников тура 15 человек(1 руководитель и 14 туристов)

3. Перелет

Вылет из Москвы 25.06 Прилет на Афины(Греция) 25.06.

Вылет из Афины(Греция) 12.07 Прилет в Москву 12.07

Стоимость перелета – 54400р.(в две стороны на 1 человека)

4. Проживание в «Central Athens Hotel».

Заезд 25.06 в 15.30 Выезд 12.07 в 12:30

Номера категории двухместный(twin) стандарт стоимостью 20700р./сутки за 1 номер.

Одноместный стандарт стоимостью 19300р./сутки за 1 номер.

4. Тип питания HB(полупансион) – 7000р./день на одного человека.

5. Визовая поддержка – 14000р. на одного человека.

6. Страхование – 6300р. на одного человека.

7. Количество экскурсий 3:

1 экскурсия – 10000р. за 1 человека

2 экскурсия – 12500р. за 1 человека

3 экскурсия – 15000р. за 1 человека

Алгоритм расчета стоимости турпакета следующий:

1. Определить стоимость перелета

2. Подсчитать общую стоимость проживания в гостинице. Туристическая компания имеет скидку на проживание в зависимости от количества дней: проживание более 7 дней скидка в размере 10%; проживание более 14 дней скидка 15%.

3. Добавить стоимость питания за всех участников тура

4. Добавить стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Добавить стоимость страхования за всех участников тура

6. Добавить общую стоимость экскурсий за всех участников тура

7. Рассчитать стоимость турпакета (прямые затраты).

8. Определить сумму косвенных затрат тур компании, которые составляют 6% от стоимости турпакета.

9. Определить сумму прибыли, которая составляет 10% от общей суммы прямых и косвенных затрат.

10. Подсчитать общую стоимость турпакета для клиентов по формуле: прямые затраты + косвенные затраты + прибыль.

Ситуационные задания № 2

№ 1

Организовать в гостиничном комплексе структурное подразделение «Служба питания и напитков», составить схему, прописав взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Осуществить расчет официантов и поваров в соответствии со структурным подразделением.

№ 2

Рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкет-чая на 50 человек и количество официантов, обслуживающих банкет-чай.

№ 3

Запланированный годовой объем продукции собственного производства составляет 2 700 000 усл. блюд. Норма выработки 360 усл. блюд на одного человека в день. Эффективный фонд рабочего времени (при пятидневной рабочей неделе) 225 дней. Определить численность персонала. Календарный фонд рабочего времени на предприятии составил 365 дней. Выходные и праздничные дни при 5-дневной рабочей неделе – 112 дней. Количество невыходов в связи с отпусками, болезнями и другими причинами – 28 дней. Определить номинальный фонд рабочего времени.

№ 4

1. Оформить заказ счет - ужин на две персоны в ресторане «Кавказ», затем произвести изменение заказа по нескольким позициям в соответствии с приложением 1.

2. Прописать алгоритм создания этого же заказа с использованием программы R_keeper.

№ 5

Создание структуры меню с помощью программы R_keeper (вся продукция, модификаторы, единицы измерения, категории).

Создать не менее 10 позиций. Ссылка для разработки https://my.rkeeper.ru/store/nomenclature/all/?urlIframe=https%3A%2F%2Flite.rkeeper.ru%2Fstore%2Fnomenclature.

№ 6

Представить вариант предварительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда: холодная закуска из трески горячего копчения; салат столичный; солянка донская; горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир), сливки взбитые; чай с лимоном. Предложить напитки и соответствующую посуду.

№ 7

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного

человека по меню обеда:

холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир);

холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир);

рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

десерт (арбуз);

кофе черный.

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

№ 8

Разработать меню (обслуживания семинаров, совещаний). Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на два человека по меню обеда. Предложить напитки и соответствующую посуду, а также предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

№ 9

Составить алгоритм работы официанта службы «room-service».

Решить проблемную ситуацию: как необходимо поступить, если гость пригласил войти, но отказался от обслуживания, пропишите ваши действия.

№ 10

Организовать зоны для приведенного ниже меню шведского стола. Пропишите их, выделив основные особенности. Приложение 2- Меню шведского стола.

№ 11

Разработать меню и схематично изобразить вариант сервировки стола для банкета-ужина с полным обслуживанием официантами на одного человека (полный куверт).

№ 12

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами

№ 13

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

икра зернистая; ассорти рыбное; овощи натуральные;

грибы, запеченные в сметанном соусе; бульон с расстегаем;

лангет с картофелем жареным из вареного; кофе черный с лимоном.

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

№ 14

Разработать и схематично изобразить вариант сервировки стола для меню приема обеда на 18 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

№ 15

Предложить способы и последовательность обслуживания гостей на банкете по поводу свадьбы в ресторане высшего класса.

Предложить различные варианты расположения свадебного стола в банкетном зале. Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек.

№ 16

Решить ситуационную задачу: В ресторане, при гостиничном комплексе «Зара» заказано обслуживание на 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу день

рождения одного из участников конференции.

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; рассчитайте площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, разработайте сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

№ 17

Решить ситуационную задачу: Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала

№ 18

Выполнить предварительную сервировку стола для завтрака, обеда и ужина, используя при сервировке салфетки (книга, лилия, башмачок, свеча, веер).

№ 19

Решить ситуационную задачу: В ресторане «Аврора» заказан банкет по типу «Шведского стола» на 50 человек. Выбрано меню (см. Приложение 3). Рассчитать потребность в посуде и приборах для банкета и составить заявку на получение посуды из сервизной (см. Приложение 4 и 5).

№ 20

В ресторане «Лиана» заказан банкет по типу «Шведского стола» на 70 человек. Выбрано меню (см. Приложение 6). Рассчитать потребность в посуде и приборах для банкета и составить заявку на получение посуды из сервизной (см. Приложение).

№ 21

Прописать алгоритм комплектования сервировочной тележки Room-service для обслуживания гостей в номере. Прописать алгоритм сервировки на прикроватном столике. Действия произвести в соответствии с меню (Приложение 3).

№ 22

Прописать алгоритм подготовки обслуживания гостей по типу «шведский стол»:

- составить меню шведского стола для обеда;
- прописать зоны, которые необходимо организовать;
- расставить столы в соответствии с зонами;
- распределить обязанности официантов.

№ 23

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Принять число участников банкета 50 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

№ 24

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек. Предложить меню и карту вин. Предложить схему проведения банкета.

№ 25

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

Оценка «отлично» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в

соответствии с инструкциями.

Оценка «хорошо» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями. Но есть мелкие недочеты, которые не оказывают существенное влияние на качество работы

Оценка «удовлетворительно» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено правильно и самостоятельно, однако, есть недочеты (не более 2 пунктов из перечисленных):

- допущены нарушения последовательности выполнения работ,
- время выполнение задание незначительно превышает нормативное,
- допущены грубые ошибки в технике безопасности,
- неумелое использование нормативной документации и инструкции.

Оценка «неудовлетворительно» (ВД не освоен) – обучающийся не справляется самостоятельно с практическим заданием, допускает грубое нарушение охраны труда и техники безопасности, не владеет нормативными документами и инструкциями.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
профессиональный модуль
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Краснодар, 2025

ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций:

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или

	иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музы-

	кальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; – о деятельности служб и услугах гостиничного комплексаили иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. – *соблюдать политику конфиденциальности;* – *составлять отчеты о работе службы приема и размещения;* – *проводить процедуру идентификации личности гостя;* – *размещать гостей согласно статусу номерного фонда;* – *хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;* – *рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;* – *применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл;* – *рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения;* – *осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств;* – *эффективно организовывать и оптимизировать рабочий*

	процесс

	– *осуществлять продажи дополнительных услуг*

Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. – *каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения;* – *тарифную политику;* – *виды бронирования;* – *способы гарантирования и аннулирования бронирования;* – *основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;* – *политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;* – *финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения;* – *основы рекламной деятельности;* – *роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;* – *основы управления доходами;* – *процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и*

	бэк-офис; – *культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;* – *особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения;* – *механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами* – *алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.*

ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю осуществляется в форме экзамена по модулю, которому предшествует промежуточная аттестация по каждому элементу модуля:

Элементы профессионального модуля	**Формы промежуточной аттестации**
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Экзамен
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Дифференцированный зачет
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	
УП.02 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.02 Производственная практика	
ПМ.02.01 (К)	Экзамен (квалификационный)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК. 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *экзамена*

В результате изучения профессионального модуля студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь	**Номер практического задания**
анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	16
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	14
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	17-19
принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения	11
предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	7,8
осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	5,6
обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов	3,4
хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	9,10,23
оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	15
осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	20
соблюдать политику конфиденциальности	21
проводить процедуру идентификации личности гостя	13
размещать гостей согласно статусу номерного фонда	12
рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания	8,22
применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл	24
рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения	1,2
осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств	25
Знать	**Номер вопроса**
законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг	1,2,11
основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов	8,12

основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	10,32
теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	44,45
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	15,16
гостиничный маркетинг и технологии продаж	28,30,31
требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	3,4
правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	14,47
правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	21,33,34
иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения	41-43
основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	5-7
принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	13,37
правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	35,36
каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения	23,29
тарифную политику	22,24,27
виды бронирования	17,18
способы гарантирования и аннулирования бронирования	19,20
основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения	25
политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами	9
основы рекламной деятельности	38-40
роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли	46,48
основы управления доходами	26,50
процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис	49

Теоретические вопросы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные термины, информация об услугах, порядок предоставления услуг.
2. Перечислите законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере предоставления гостиничных услуг
3. Правила и нормы охраны труда в процессе обслуживания гостей.
4. Правила и нормы техники безопасности, производственной санитарии в процессе обслуживания гостей.
5. Деловой этикет и культура поведения сотрудников СПиР на примере общения с гостем лично (вербальная/невербальная коммуникация).
6. Правила письменной деловой коммуникации.
7. Этикет телефонных переговоров.
8. Категории номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения
9. Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. Виды договоров
10. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения (отпуск, взыскания, поощрения, инструктажи).

11. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона
12. Организационная структура отеля и алгоритмы взаимодействия служб
13. Процедура составления необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
14. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении индивидуальных гостей, туристских групп
15. Правила поведения в конфликтных ситуациях
16. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов
17. Способы бронирования мест в гостиницах
18. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности
19. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании на примере организации работы с физическими лицами, компаниями и турагентствами
20. Способы гарантирования бронирования
21. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей на примере получения угроз по телефону о заложенной бомбе на территории гостиницы
22. Понятие тарифа, виды тарифов на примере организации тарифов с питанием, для турагентств и корпоративных клиентов, для групп
23. Прямые и непрямые каналы бронирования
24. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия
25. Показатели оценки уровня продаж гостиничных услуг
26. Методы максимизации доходов гостиницы
27. Виды тарифных планов в гостиничном бизнесе
28. Управление продажами в гостиничном предприятии
29. Прямые продажи, агентские продажи.
30. Техника продаж гостиничных продуктов
31. Характеристика маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии: цели, задачи
32. Организация труда в гостинице
33. Виды угроз в гостинице. Действия персонала при различных видах угроз
34. Порядок обеспечение секретности
35. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону
36. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование номера
37. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж
38. Виды рекламы
39. Эффективность рекламы различных видов
40. Специфика рекламных услуг гостиничного предприятия
41. Стандартные фразы при заезде на английском языке
42. Стандартные фразы при выезде на английском языке
43. Стандартные фразы при бронировании на английском языке
44. Виды мотивации персонала
45. Факторы, влияющие на лояльность персонала
46. Эффективная работа администратора в продвижении услуг и скрипты продаж
47. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении VIP гостей
48. Навыки администратора для максимизации продаж и прибыли
49. Коммуникация между отделами фронт-офиса и бэк-офиса
50. Особенности управлениями доходами в гостиничном бизнесе

Практические задания

1. Рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.06.2025	55	48		23454			
02.06.2025	55	53	1	32344			
03.06.2025	55	46		21243			
04.06.2025	55	42	3	27954			
05.06.2025	55	50		34634			
06.06.2025	55	44	6	23476			
07.06.2025	55	49		34598			
Итого							

2. Рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.06.2025	60	54		23454			
02.06.2025	60	47		32344			
03.06.2025	60	49	5	21243			
04.06.2025	60	50		29634			
05.06.2025	60	52	2	27564			
06.06.2025	60	53		23476			
07.06.2025	60	45	3	34598			
Итого							

3. Для поддержания и введения информационной базы данных службы приема и размещения заполните список ожидаемого выезда (приведен ниже) на основании предложенных данных.

Гость Фролов Алексей Олегович, номер «Президентский люкс» 20.05.2025г. в 10.30. Выезд запланирован 04.06.2025г. в 20.30.

Стрельцова Зинаида Николаевна, категория «Эконом». 27.05.2025г. в 11:20 по 04.06.2025г.

Список ожидаемого выезда на _____

Заявка №	Фирма	ФИО	Заезд		Выезд		Категория номера	Кол-во номеров	Номер комнаты	Прим.
			дата	время	дата	время				

4. Для поддержания и введения информационной базы данных службы приема и размещения заполните журнал регистрации проживающих на этаже (пример прилагается ниже).

Гость Фролов Алексей Олегович проживает в номере категории «Люкс» 20.05.2025г. в 10.30 уезжать будет 04.06.2025г. в 20.30.

Стрельцова Зинаида Николаевна, проживает в номере категории «Эконом». 27.05.2025г. в 11:20 по 04.06.2025г.

Журнал регистрации проживающих на ____ этаже

Ф.И.О.	№ комнаты	Заезд	Подпись дежурного по этажу	Выезд	Подпись дежурного по этажу
		Дата и время		Дата и время	

5. Опишите стандартную ситуацию встречи и регистрации российского гостя в отеле. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.

6. Опишите стандартную ситуацию встречи и регистрации иностранного гостя РФ в отеле. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.

7. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Опишите действия сотрудника при выполнении запросов и просьб в соответствии со стандартами обслуживания.

8. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении гость просит проинформировать про дополнительные услуги отеля. Проинформируйте гостя о бесплатных услугах в соответствии со стандартами обслуживания. Прорекламируйте платные услуги отеля с целью продажи

9. Гость при заселении в гостиницу сдал в депозитную ячейку фотоаппарат. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение. Какие формальности соблюдаются при посещении депозитной ячейки?

10. Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника

11. Г-н Волков В.И. проживающий в гостинице на 2м этаже в №210, обратился к администратору с просьбой переселить его в другой номер, т.к. в номере в котором он проживает нет возможности нормального отдыха по причине расположения на первом этаже ночного диско-клуба. И попросил помочь ему с переносом багажа в другой номер. Какие действия должен предпринять администратор в ответ на просьбу клиента?

12. Семья из шести человек, в составе которой трое детей, из них один грудного возраста, решила воспользоваться услугами курортной гостиницы «Морской рай». Администратор поселил четырех человек на втором этаже, двух на четвертом этаже. Такая система поселения внесла ряд неудобств, и они были вынуждены обратиться к администратору с просьбой, разместить их на одном этаже. Сформулируйте правомерность действий администратора по размещению семьи на разных этажах гостиницы? Какой вариант размещения предложили бы вы на месте администратора?

13. Приехавший в гостиницу гость предоставляет для заселения ксерокопию паспорта. Ваши действия при оформлении гостя.

14. Клиентом из № 510, проживающего в гостинице «Мираж», был произведен заказ на доставку завтрака в номер, к 8 часам 30 минутам. Когда время стало подходить к 9 часам утра, клиент позвонил в службу приема и размещения и поинтересовался, по какой причине до сих пор не доставлен заказ? Администратор, понимая, что заказ не был учтен, обещает проверить бланк заказа и перезвонить. Действия администратора в данной ситуации.

15. 6 июня в 07:49 в службу приема и размещения отеля «Грааль» поступил телефонный звонок. Неизвестный сообщил о том, что в здании заложена бомба. Действия и необходимые меры дежурного администратор в данной ситуации. Дайте характеристику действиям служб в связи со сложившейся. Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей?

16. Для грамотного планирования работы служб гостиницы необходимо рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в смену;

- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- в пятницу необходимо усилить дневную смену в связи с заездом группы
- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
Н – ночная смена с 23:00 – 07:00
О – выходной день
М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

17. Прописать алгоритм использования информационных программ для выполнения регламентов службы приема и размещения

18. Прописать алгоритм использования информационных программ для выполнения регламентов службы номерного фонда

19. Прописать алгоритм использования информационных программ для выполнения регламентов службы питания

20. Составить check-лист для проведения текущего аудита службы приема и размещения для выявления качественного обслуживания гостей персоналом согласно стандартам.

21. В отель позвонил представитель УМВД и просит дать информацию о проживающем госте в гостинице. Действия администратора в данной ситуации.

22. Опишите алгоритм рекламирования и продажи услуг администратором гостю на различных этапах обслуживания

23. Гость обратился к сотруднику стойки ресепшн с проблемой потери ключа от номера, удостоверения личности при себе нет. Действия администратора в данной ситуации.

24. Опишите алгоритм применения техник продаж: ап-сейл, кросс-сейл в работе администратора при обслуживании гостей

25. Опишите алгоритм работы администратора при приеме денежных средств от гостей, их хранении и передачи в конце смены

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины/ студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;	1
предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	3,4
оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	5
принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;	6-8
находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	9-13, 21-23
предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	2,14,15
разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	16,17,29
использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения	18
оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;	19,20

контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;	30
предоставлять гостям информацию о службах и услугах отеля;	27,31
предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте) в котором расположен отель или иное средство размещения;	28
эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;	25,26
осуществлять продажи дополнительных услуг	24
Знать	**Номер вопроса**
культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона	1
особенности обслуживания гостей – членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения	2
механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами	3,22
алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4,16
методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	5,19
правила хранения и выдачи багажа в гостиницах и иных средствах размещения	6,7,8
правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	9-15
гостиничный маркетинг и технологии продаж	21,24,25
правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;	17,23
финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного ком- плекса или иного средства размещения	20

Теоретические вопросы

1.Основные культурно-исторические особенности краснодарского края на примере Краснодара.

2. Программы лояльности в гостиницах: виды и функции. Особенности обслуживания гостей.

3. Порядок оформления гостевых счетов при пользовании дополнительными платными услугами.

4. Порядок оформления забытых вещей в отеле.

5. Основные методы обеспечения лояльности гостей в отеле.

6. Правила хранения и выдачи багажа в отеле.

7. Хранение ценных вещей проживающих.

8. Оформление забытых вещей.

9. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.

10. Виды уборочных работ. Уборочные материалы, техника, инвентарь

11. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.

12. Требования к белью.

13. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.

15. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
16. Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба.
17. Ознакомление с технологией on-line бронирования.
18. Сегментирование клиентов.
19. Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями.
20. Ценообразование: расчет цены услуг.
21. Маркетинговые исследования в гостеприимстве.
22. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
23. Прямые и непрямые каналы бронирования.
24. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.
25. Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия

Практические задания

Задание 1. Горничная оставила тележку у двери номера, не зафиксировав её. В результате тележка покатилась и ударила ребёнка, проходившего мимо. Опишите ваши действия в этой ситуации.

Задание 2. При заселении гость сообщил вам, что придерживается определённой диеты из-за проблем со здоровьем. Он попросил вас помочь ему организовать питание в отеле с учётом его потребностей. Опишите, как вы будете действовать в этой ситуации.

Задание 3. На стойку службы приема и размещения подошел гость и сообщил, что при бронировании услуги сауны и бассейна были включены в стоимость проживания, но со вчерашнего дня бассейн находится на ремонте. Ваши действия.

Задание 4. При окончательном расчёте гость отказывается оплачивать услугу room-service, мотивируя тем, что у него завтрак включён в стоимость номера. Ваши действия.

Задание 5. В вашем отеле проводится симпозиум врачей-офтальмологов. Руководитель группы просит вас провести экскурсию по отелю. Составьте рекомендации к такой экскурсии.

Задание 6. В службу бронирования вашего отеля поступил следующий запрос от гостя: у меня аллергия на пыль и перья, поэтому прошу обеспечить номер гипоаллергенными постельными принадлежностями и без коврового покрытия. Также необходимо добавить дополнительную кровать для моего ребенка. Составьте ответ.

Задание 7. В службу бронирования поступил запрос. Гость запросил номер с видом на море, но по прибытию в отель узнал, что из-за ошибки в бронировании все соответствующие номера заняты. Ваши действия.

Задание 8. В службу бронирования поступил запрос. Гость попросил дополнительную кровать в номере для своего ребенка, но отель не может предоставить ее вследствие перегрузки. Ваши действия.

Задание 9. Гость попросил организовать для него трансфер в самые красивые места города. Составьте ответ на запрос на примере Краснодара.

Задание 10. Гость отеля попросил помочь ему организовать для себя и своей семьи велоэкскурсию по городу. Ваши действия.

Задание 11. Руководитель группы гостей вашего отеля из 70 человек, проживающих в вашем отеле, просит организовать для его группы транспорт для поездки на фестиваль, который проходит в 40 километрах от города. Ваши действия.

Задание 12. Гость отеля просит вас порекомендовать ему три самых лучших ресторана города и помочь добраться туда. Составьте ответ на примере Краснодара.

Задание 13. Гость вашего отеля хочет посетить спектакль местного театра и интересуется, что вы можете порекомендовать. Составьте ответ га примере Краснодара.

Задание 14. В службу бронирования вашего отеля поступил запрос от постоянных гостей на размещение семьи с собакой. Проживание с собаками в вашем отеле запрещено и гости об этом знают, но просят помочь. Ваши действия.

Задание 15. Гость с проблемами слуха, который длительно проживает в вашем отеле, сообщил вам, что у него сломался слуховой аппарат и просит помочь. Ваши действия.

Задание 16. Гость вашего отеля сообщил вам, что записался на прием к стоматологу рядом с отелем, но, придя туда, выяснил, что прием возможен только завтра, при этом у него нестерпимо болит зуб. Ваши действия.

Задание 17. Гость воспользовался услугами химчистки в вашем отеле, но, когда ему вернули одежду, обнаружил, что на ней появилось новое пятно. Ваши действия.

Задание 18. В вашем отеле будет проводиться семинар крупной компании. Ожидается большой заезд, бизнес-ланч и обучение. К вам подходит старшая горничная и администратор ресторана с просьбой предоставить информацию для подготовки. Ваши действия.

Задание 19. Ваш отель находится на высоте 1400 метров. В результате сильного снегопада выбраться из отеля без посторонней помощи стало невозможно, кроме того пропало электричество. Отель загружен на 98 процентов. Ваши действия.

Задание 20. В ресторане вашего отеля полная посадка, и вдруг вы замечаете, что началось землетрясение. Ваши действия.

Задание 21. Гость заезжает в ваш отель на две недели и просит составить ему культурную программу в городе на пять дней. Составьте ответ на примере Краснодара.

Задание 22. Ваш отель находится в Краснодаре. Гость при заезде сообщает вам, что через неделю он должен быть в Минске на важных переговорах и просит помочь с бронированием билетов. Ваши действия.

Задание 23. Ваш отель находится в Краснодаре. Гость сообщил вам, что собирается 3 дня отдыхать в вашем отеле, затем два дня провести в Геленджике, после чего ему в кратчайшие сроки нужно в Пекин. Ваши действия.

Задание 24. В вашем отеле ежедневно (в канун нового года) проводится платная новогодняя программа для детей с Дедом Морозом и Снегурочкой. В данный момент в отель заезжает семейная пара с ребенком. Представьте алгоритм действий для продажи данной услуги.

Задание 25. Группа гостей отеля осталась без холодной воды из-за поломки водопровода, при этом гостям срочно нужна питьевая вода. Ваши действия.

Задание 26. Составьте памятку по уборке помещений гостиницы и произведите расчет расходов чистящих средств за один день.

Задание 27. Ваш коллега, новый сотрудник отеля, осуществляя процедуру заселения гостя, неверно информировал его об основных и дополнительных услугах, предоставляемых в отеле, а также сообщил гостю, что уборка осуществляется раз в три дня. Ваши действия.

Задание 28. Гость вашего отеля просит вас вкратце рассказать о городе, где находится отель, его истории и особенностях и помочь организовать для него обзорную экскурсию. Ответьте на запрос на примере Краснодара.

Задание 29. Гость пожаловался вам на плесень на потолке в своем номере. Ваши действия.

Задание 30. Горничная после уборки номера показала вам ожег от использования чистящего средства на своей руке. Ваши действия.

Задание 31. На стойку приема и размещения позвонил гость отеля и сообщил, что был на рок-фестивале в 40 километрах от города и теперь не может добраться до отеля, кроме того он до нитки промок под дождем. Ваши действия.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного

материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения профессионального модуля студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь	**Номер практического задания**
оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	16, 18
разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	1-5
использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;	17, 23
оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;	6-9
обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;	10-11
осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;	12, 20
осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;	13, 19
оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	14, 21
составлять отчеты о работе службы приема и размещения;	24-25
хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей	15, 22
Знать	**Номер вопроса**
специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	1-7
основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	8-11
правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	12-18
правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;	19-25

Теоретические вопросы

1. Опишите ключевые функции и преимущества использования системы управления ресторанами (POS) в сфере оказания услуг питания.

2. Как информационные технологии помогают в управлении номерным фондом гостиницы? Приведите примеры программного обеспечения.

3. В чем заключаются преимущества внедрения систем онлайн-бронирования для гостиничных услуг? Какие таблицы данных они используют для анализа?

4. Какие возможности для аналитики предоставляет система управления доходами (Revenue Management System) и как она влияет на принятие управленческих решений?

5. Объясните роль мобильных приложений в индустрии гостеприимства. Как их использование может повысить уровень клиентского сервиса?

6. Какие специализированные технологии используются для управления запасами в ресторанах, и какие преимущества они предоставляют?

7. Как системы управления отношениями с клиентами (CRM) помогают в улучшении обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе?

8. Охарактеризуйте основные принципы санитарии и гигиены, которые должны соблюдаться на предприятии гостеприимства. Как это влияет на здоровье потребителей?

9. Каковы основные процедуры очистки и дезинфекции, которые должны проводить гостиничные и ресторанные работники? В чем их значимость?

10. Объясните, как проводить периодические санитарные проверки в ресторане и гостинице. Каковы последствия несоблюдения санитарных норм?

11. Как обучение сотрудников по вопросам санитарии и гигиены может снижать риски заболеваний и аварий на гостиничном предприятии?

12. Какие документы необходимо предоставить для регистрации иностранного гостя в гостинице согласно российскому законодательству?

13. Какие особенности существуют в процессе размещения иностранных и российских граждан в гостиницах?

14. Какова роль системы автоматизированной регистрации и какие этапы включает в себя процесс?

15. Объясните, как должны быть оформлены данные о регистрации гостей в гостинице для соблюдения правил учета.

16. В чем заключается разница между временным и постоянным размещением гостей и как это отражается на процессах регистрации?

17. Каковы ваши рекомендации по улучшению взаимодействия с гостями при их размещении и регистрации?

18. Национальные или местные правила могут накладывать ограничения на регистрацию определённых групп туристов. Приведите примеры таких ограничений.

19. Каковы основные формы расчетов (наличная и безналичная) в гостиничных комплексах и чем они отличаются в применении?

20. Опишите процесс проведения расчетов с гостями в средстве размещения от момента заселения до выезда. Какие системы рассчитаны для автоматизации этого процесса?

21. Как используют электронные платежные системы (например, карты, мобильные деньги) как это влияет на процесс расчетов и безопасность данных гостей?

22. Какие действия необходимо предпринять в случае возникновения разногласий по поводу расчетов с гостем?

23. Каковы правила безопасности при проведении наличных расчетов в гостиницах и ресторанах?

24. Опишите стандартные процедуры возврата средств в случае, если гость отменяет свой заказ или не остается в гостинице.

25. Как правильно организовать работу с чеками и квитанциями, чтобы избегать финансовых ошибок и сохранить учет всех транзакций?

Практические задания

1. Смоделировать ситуацию, в которой гость недоволен номером (шум, несоответствие бронированию). Ваша задача — предложить варианты решения проблемы и задокументировать процесс.

2. Составить алгоритм - Проводить телефонные переговоры с потенциальными клиентами, разрешая их координационные проблемы (например, неправильное время бронирования).

3. Составить алгоритм - Полная проверка номеров и составление списка возможных неудобств для гостей. Затем предложите шаги по их устранению.

4. Разработать систему обратной связи с гостями, которая позволит собирать мнения гостей о качестве услуг, а также отслеживать их удовлетворённость (анкеты, опросы) и помочь с её внедрением.

5. Проанализировать реальные отзывы гостей на онлайн-форумах (например, TripAdvisor) и предложить пути улучшения сервиса на основании обратной связи.

6. Разработать план эвакуации для гостиницы и объяснить его своим однокурсникам. Ваша задача — учесть разные сценарии эвакуации.

7. Смоделировать ситуацию чрезвычайной ситуации в гостинице и продемонстрировать свою реакцию на возникшую проблему, в том числе инструктаж для гостей.

8. Разработать информацию для гостей о действиях в чрезвычайных ситуациях и разместить её в номерах и общественных зонах.

9. Проанализировать сценарии различных чрезвычайных ситуаций (пожар, наводнение) и разработать рекомендации по подготовке гостиницы к ним.

10. Создать шаблон справки для гостей о состоянии их бронирования с элементом автоматизации данных в системе.

11. Подготовить сообщение о важности защиты личных данных гостей в гостиничном бизнесе, используя данные законодательства.

12. Гость во время проживания воспользовался дополнительными услугами: мини-бар – 1500руб., спа-процедуры – 3000руб., услуги няни – 2000руб., room service – 1000руб. Воспользовавшись предоставленной информацией, выполните расчет общей суммы,

которую должен оплатить гость, установите способы оплаты (наличными или картой), оформите чек.

13. Гость проживал в номере 4 ночи по цене 4500 рублей за ночь. Во время проживания он воспользовался дополнительными услугами (мини-бар, экскурсионное обслуживание), общая стоимость которых составила 5500 рублей. Воспользовавшись предоставленной информацией, выполните расчет общей суммы, которую должен оплатить гость, установите способы оплаты (наличными или картой), оформите чек.

14. Гость прожил в отеле 5 дней и теперь запросил подтверждение о сроках пребывания для своей бухгалтерии. Оформите документ (например, справку или выписку), подтверждающий пребывание гостя в гостиничном комплексе, укажите необходимые реквизиты: даты заезда и выезда, номер комнаты, стоимость проживания и другую соответствующую информацию.

15. Вам передано 50 анкет гостей, которые заполнили данные о своих пребываниях в отеле – претензии, отзывы, пожелания. Разработайте систему хранения и актуализации документации, обеспечивая, чтобы вся информация была легко доступна для анализа и обратной связи. Приведите пример таблицы для учета данных и опишите процедуру обработки и хранения информации. Укажите, как информация будет обновляться и защищаться от потери.

16. Вы работаете в гостинице, и к вам обращается группа потенциальных клиентов, желающих провести ознакомительную экскурсию по комплексу. Разработайте план экскурсии, включающий ключевые точки интереса (рецепция, номера, рестораны, конференц-залы и т. д.) и краткую информацию о каждом объекте. Подготовьте несколько интересных фактов и историй о вашем гостиничном комплексе, чтобы заинтересовать группу.

17. Используя специализированную программу Вам нужно создать новое бронирование, внести изменения в существующее. Объясните основные функции программы и ее преимущества в управлении гостиничным бизнесом.

18. В гостинице ожидается приезд VIP-клиентов, и вам поручено провести для них экскурсию. Подготовьте сценарий экскурсии, который будет включать в себя не только стандартную информацию о гостинице, но и эксклюзивные услуги и предложения для VIP-клиентов. Укажите, как вы будете взаимодействовать с клиентами, чтобы создать положительное впечатление о гостинице.

19. Гость прожил 5 ночей в стандартном номере (стоимость 4000 рублей за ночь), и выбрал дополнительные услуги (трансфер – 2000 рублей, завтрак – 800 рублей за ночь). Рассчитайте, итоговую сумму при условии, что гость получит скидку 10% на стоимость проживания.

20. Во время проживания к гостю отеля собираются приехать родственники, он решает оплатить еще один номер для них заранее. Составьте счёт гостю за 3 ночи для горящего номера, стоимость которого составляет 6,000 рублей за ночь. К тому же, на стоимость проживания добавляется налог на добавленную стоимость (НДС) 20%. Рассчитайте, сколько составит общая сумма к оплате.

21. Гость заполнил заявление на возврат средств за неиспользованную услугу (например, завтрак) и прикрепил копию счета. Оформите документ, подтверждающий

получение заявки, с указанием всех необходимых реквизитов: имя гостя, дата оплаты, описание услуги, сумма возврата. Опишите процесс проверки сводной информации, необходимой для обработки возврата (проверка реестра услуг, сроков обращения). Укажите сроки обработки возврата и ответного сообщения для гостя.

22. Гостиница хочет улучшить качество обслуживания и собрала отзывы гостей за последний месяц. Вам необходимо разработать систему для их учета. Определите ключевые категории для анализа отзывов (например, чистота, обслуживание, удобства). Создайте таблицу для учета данных с необходимыми столбцами (дата, имя гостя, номер комнаты, категория, комментарий, оценка и др.). Опишите процедуру сбора, обновления и анализа отзывов, а также способы обеспечения конфиденциальности личной информации гостей.

23. Используя специализированную программу Вам нужно сгенерировать отчет о бронированиях за месяц. Объясните основные функции программы и ее преимущества в управлении гостиничным бизнесом.

24. Составить сравнительный отчет, анализируя сильные и слабые стороны каждой гостиницы в отношении службы приема и размещения.

	Гостиница " Гармония "		Гостиница " Элегант "	
Количество номеров	80		90	
Типы номеров:	Стандартные номера, номера улучшенной категории, люксы.		Стандартные номера, номера с повышенным комфортом, семейные номера, люксы.	
Средняя цена за ночь:	Стандартный номер: 5000 рублей Улучшенный номер: 7500 рублей Люкс: 12000 рублей		Стандартный номер: 4800 рублей Номер с повышенным комфортом: 7000 рублей Семейный номер: 9000 рублей Люкс: 15000 рублей	
Уровень заполняемости	Средний уровень заполняемости за последний месяц: 75%	Пиковые сезоны: Летние каникулы, праздники (Новый год, Рождество).	Средний уровень заполняемости за последний месяц: 80%	Пиковые сезоны: Рождественские праздники, летние месяцы.
Предлагаемые услуги	- Бесплатный Wi-Fi в номерах и общественных зонах. - Завтрак "шведский стол" включен в стоимость проживания. - Трансфер до аэропорта (за дополнительную плату). - Фитнес-центр и спа. - Услуги по организации мероприятий (конференц-зал, бизнес-центр). - Экскурсионные программы и прокат велосипедов.		- Бесплатный Wi-Fi по всей территории гостиницы. - Завтрак по меню (включен в стоимость проживания). - Трансфер до ближайших достопримечательностей (за дополнительную плату). - Спа-салон с различными процедурами. - Услуги по организации бизнеса (конференц-зал, оборудование для презентаций). - Прокат автомобилей и экскурсии.	

25. Составить сравнительный отчет, анализируя сильные и слабые стороны каждой гостиницы в отношении службы приема и размещения.

	Гостиница "Солнечная"	Гостиница "Звёздная"
Количество номеров	100	120
Типы номеров:	Стандартные номера, номера	Стандартные номера, номера с

	улучшенной категории, люксы.		повышенным комфортом, семейные номера, люксы.	
Средняя цена за ночь:	Стандартный номер: 4500 рублей Улучшенный номер: 7000 рублей Люкс: 12000 рублей		Стандартный номер: 4000 рублей Номер с повышенным комфортом: 6500 рублей Семейный номер: 9000 рублей Люкс: 15000 рублей	
Уровень заполняемости	Средний уровень заполняемости за последний месяц: 85%	Пиковые сезоны: Летний сезон, праздники.	Средний уровень заполняемости за последний месяц: 80%	Пиковые сезоны: Рождественские и новогодние праздники, летние каникулы.
Предлагаемые услуги	- Бесплатный Wi-Fi в номерах и общественных зонах. - Завтрак "шведский стол" включен в стоимость проживания. - Трансфер до аэропорта (за дополнительную плату). - Фитнес-центр и бассейн. - Вечерние развлекательные программы. - Услуги по организации мероприятий (конференц-залы, банкетные услуги).		- Бесплатный Wi-Fi по всей территории гостиницы. - Завтрак по меню (входит в стоимость проживания). - Трансфер до ближайших достопримечательностей (за дополнительную плату). - Спа-центр и йога-студия. - Бизнес-центр и услуги по организации бизнес-мероприятий. - Прокат автомобилей.	

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов

КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Тематика курсовых работ	Компетенции
1. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере …) 2. Анализ технологического цикла обслуживания гостей (на примере …) 3. Организация работы службы приема и размещения (на примере …) 4. Организация стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещения гостиницы (на примере …) 5. Методика контроля качества обслуживания гостей службы приема и размещения и пути их совершенствования (на примере …) 6. Этика делового общения сотрудников контактных служб гостиничного предприятия (на примере …) 7. Анализ методов разрешения конфликтных ситуаций с потребителями, возникающих в процессе обслуживания (на примере …) 8. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (на примере …) 9. Анализ договорных отношений гостиниц и туристических (на примере …) 10. Правила проведения деловых переговоров с клиентами (на примере …) 11. Совершенствование системы обучения персонала службы приема и размещения (на примере …) 12. Организация проведения тренингов и инструктажей работников службы приема и размещения (на примере …) 13. Методы оценки качества обслуживания в гостиницах (на примере …) 14. Анализ работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности (на примере …) 15. Формы и виды контроля деятельности сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостиничного предприятия (на примере …)	ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
16. Разработка маркетинговой стратегии для оптимизации загрузки номерного фонда гостиницы в условиях сезона низкого спроса (на примере …) 17. Влияние ценового позиционирования на эксплуатацию номерного фонда: анализ ценовой политики успешных гостиничных брендов (на примере …) 18. Использование цифровых технологий для управления номерным фондом в гостиничном бизнесе: кейсы и рекомендации (на примере …) 19. Анализ конкурентоспособности номерного фонда: как эффективно использовать маркетинг для привлечения клиентов (на примере …) 20. Управление сезонными колебаниями спроса на номерной фонд: стратегии и подходы (на примере …)	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

21. Механизмы оценки эффективности эксплуатации номерного фонда с точки зрения маркетинга: KPI и другие инструменты (на примере …) 22. Влияние локальных событий на спрос номерного фонда гостиницы: как маркетинговые стратегии могут увеличить заполняемость (на примере …)	
23. Организация работы службы бронирования и продаж (на примере …) 24. Анализ возможностей и значения профессиональной автоматизированной программы в деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта (на примере …) 25. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж гостиничного продукта (на примере …) 26. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала службы бронирования и продаж (на примере …) 27. Разработка информационного материала для потребителей о предоставляемых гостиничных услугах (на примере …) 28. Повышение эффективности взаимодействия средств размещения с корпоративными компаниями (на примере …) 29. Анализ интернет-ресурсов, используемых при онлайн-бронировании гостиничных номеров (на примере …) 30. Технология разработки веб-сайта гостиничного предприятия как инструмента активных продаж (на примере …) 31. Анализ структуры гостиничного продукта и путей его совершенствования (на примере …) 32. Разработка технологии продажи гостиничного продукта (на примере …) 33. Разработка методов мотивации и стимулирования труда персонала службы приема и размещения гостиницы (на примере …) 34. Сегментирование клиентской базы гостиницы как инструмент повышения уровня продаж (на примере …) 35. Позиционирование и брендинг услуг гостеприимства как инструменты повышения уровня продаж (на примере …) 36. Анализ уровня конкурентоспособности гостиницы и организация мероприятий по его повышению (на примере …) 37. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе (на примере …) 38. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта (на примере …) 39. Разработка и проведение рекламной кампании гостиницы (на примере …) 40. Организация выставочной деятельности в гостиничной индустрии (на примере …) 41. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия (на примере …) 42. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере …)	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

43. Формирование пакетных услуг в гостиничном предприятии (на примере …) 44. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия (на примере …) 45. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия для повышения уровня продаж (на примере …) 46. Разработка технологии подготовки и методики проведения презентации для продвижения гостиничных услуг (на примере …) 47. Анализ технологии продажи гостиничных услуг (на примере …) 48. Формирование имиджа гостиницы: от качественного обслуживания до внешней рекламы (на примере …)	

Курсовая работа (проект) оценивается по пятибалльной системе. Положительная оценка по той дисциплине, по которой предусматривается курсовая работа (проект), выставляется только при условии успешной сдачи курсовой работы (проекта) на оценку не ниже "удовлетворительно".

Оценка **«отлично»** ставится, если работа отвечает следующим требованиям:

Тема работы – актуальна и соответствует содержанию подготовки выпускника по данной специальности.

Содержание работы:

– полностью соответствует теме;

– терминологический аппарат использован правильно, аргументировано;

– в работе используются новые литературные источники, законодательные акты, нормативные материалы;

– обучающийся обнаруживает глубокую общетеоретическую подготовку;

– обучающийся демонстрирует умение работать с различными видами источников, в том числе данными, полученными экспериментальным путем; проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, являющийся предметом исследования;

– умеет определить практическую значимость работы и найти варианты использования материалов исследования в профессиональной деятельности.

Оформление курсовой работы:

– работа оформлена в соответствии с требованиями к нормоконтролю;

– имеет положительные отзывы руководителя.

Защита курсовой работы:

– обучающийся в устном выступлении на защите адекватно представляет результаты теоретического и практического исследования;

– владеет понятийным аппаратом;

– владеет научным стилем изложения;

– аргументировано отвечает на вопросы и участвует в дискуссии.

Оценка **«хорошо»** ставится, если:

Тема работы: актуальна и соответствует требованиям к уровню подготовки выпускника по данной специальности.

Содержание работы:

– обучающийся показал хорошие знания по междисциплинарному курсу и владеет навыками научного исследования;

– обучающийся не в полном объеме изучил историю вопроса;

– допустил 1 - 2 ошибки в теории;

– был некорректен в использовании терминологии.

Владение навыками ведения научного исследования:

– обучающийся не в полной мере овладел методикой проведения эксперимента;

– допустил ошибки в оформлении результатов работы.

Оформление курсовой работы:

– работа оформлена в соответствии с Положением по нормоконтролю;

– имеет положительные отзывы руководителя.

Защита курсовой работы:

– обучающийся не мог адекватно представить результаты работы в устном выступлении, защите, но при этом показал хорошие знания по междисциплинарному курсу и владение навыками научного исследования.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если:

Тема работы актуальна и соответствует требованиям к уровню подготовки обучающегося по данной специальности.

Содержание работы:

– обучающийся показал удовлетворительные знания по междисциплинарному курсу;

– имеются замечания по трем - четырем параметрам курсовой работы;

Владение навыками ведения научного исследования:

– соблюдены основные требования к проведению научного исследования, но имеются замечания по двум - трем параметрам курсовой работы.

Оформление курсовой работы:

– работа оформлена в соответствии с Положением по нормоконтролю;

– имеет в целом положительные отзывы, но содержащие существенные замечания руководителя.

Защита курсовой работы:

– в устном выступлении на защите обучающийся поверхностно представляет результаты исследования;

– отступает от научного стиля изложения;

– затрудняется в аргументации, отвечая на вопросы по теме работы.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если:

– установлен факт плагиата;

– имеются принципиальные замечания по семи и более параметрам курсовой работы.

– обучающийся допустил грубые теоретические ошибки, не владеет навыками ведения научного исследования.

Обучающимся, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе (проекту), предоставляется право выбора новой темы курсовой работы (проекта) или, по решению руководителя, доработки прежней темы, и определяется новый срок для ее выполнения

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме ***дифференцированного зачета.***

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК.2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК.2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного	

		комплекса или иного средства размещения	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды,	Оказывает первую	

	ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По результатам практики руководителями практики от организации и от Института формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается руководителем практики от учреждения или организации.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, пользовательское приложение, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и Института об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики руководителя организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности предоставления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимися в Институт и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК.2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Для контроля и оценки результатов обучения выбираются формы и методы, позволяющие проверить освоенные обучающимися компетенции Экспертная оценка результатов деятельности студентов при решении ситуационных задач, при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета
ПК.2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения,	

	предприятия	номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при решении ситуационных задач, при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

При организации экзамена (квалификационного) по ПМ используется накопительная система оценивания качества освоения обучающимися образовательной программы по ПМ.

Отдельные компетенции в составе вида профессиональной деятельности, трудоемкость которых существенно превышает ограниченное время экзамена (квалификационного), оцениваются до проведения экзамена: во время дифференцированного зачета на практике по профилю специальности с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями работодателей; во время дифференцированного зачета/экзамена по МДК, входящих в состав ПМ, с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями преподавателей.

Итогом проверки является однозначное решение «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой /не освоен». Итоговая оценка по экзамену (квалификационному) выставляется по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», неудовлетворительно»).

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля		
Номер и тип задания	**Коды и наименования ПК и ОК**	**Показатели оценки результата**
Задание №1 Решение ситуационных задач (1-25)	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения обосновных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Задание № 3 Выполнение практических заданий (1-25)	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 03 Планировать и реализовывать	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами

	собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
Задание №2 Выполнение кейс заданий (1-25)	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения обосновных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Владеет навыками, умениями и знаниями по предоставлению социальных услуг гражданам в различных формах социального обслуживания, демонстрирует готовность применять на практическом опыте

Задания для экзамена по профессиональному модулю (квалификационного)

Задания №1 Решение ситуационных задач

Задание 1 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработайте критерии отбора на должность руководителя службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в дневную смену и 1 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

- швейцары, 1 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 4 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- консьержи, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 2 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Составьте анкету, цель которой – выявить качество обслуживания в отеле (минимум 5 вопросов).

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	70	54		23454			
02.11.2022	70	47	1	32344			
03.11.2022	70	49		21243			
04.11.2022	70	50	3	19876			
05.11.2022	70	52		12349			
06.11.2022	70	53	6	23476			
07.11.2022	70	45		34598			
Итого							

Задание 3 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработайте должностную инструкцию администратора службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 4 в дневную смену и 2 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- швейцары, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 5 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- консьержи, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 4 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте способы улучшения качества предоставления основных услуг.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	54		23454			
02.11.2022	65	47	1	32344			
03.11.2022	65	49		21243			
04.11.2022	65	50	3	19876			
05.11.2022	65	52		12349			
06.11.2022	65	53	6	23476			
07.11.2022	65	45		34598			
Итого							

Задание 5 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработайте критерии отбора на должность кассира службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-7.00,

- швейцары, 1 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-15.00, с 15.00-23.00, с 23.00-07.00
- белмены, 3 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00.

Задание 6 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте способы улучшения качества предоставления дополнительных услуг.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	54	5	23454			
02.11.2022	65	47		32344			
03.11.2022	65	49	4	21243			
04.11.2022	65	50		19876			
05.11.2022	65	52		27374			
06.11.2022	65	53	5	23476			
07.11.2022	65	45		34598			
Итого							

Задание 7 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать должностную инструкцию швейцара службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в дневную смену и 1 в ночную: график работы- 1/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- швейцары, 3 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 5 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- консьержи, 3 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 8 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте систему стимулирования работников службы приема и размещения.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	57		23454			
02.11.2022	65	53		32344			
03.11.2022	65	49	6	25321			
04.11.2022	65	45		28456			
05.11.2022	65	39	7	23532			
06.11.2022	65	44	5	27086			
07.11.2022	65	48		34598			
Итого							

Задание 9 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать критерии отбора на должность белмена службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 3 в дневную смену и 2 в ночную: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 7 в дневную смену и 5 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

- консьержи, 2 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 10 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте систему дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	57		23454			
02.11.2022	65	53		32344			
03.11.2022	65	49	6	21243			
04.11.2022	65	45		19876			
05.11.2022	65	39	7	12349			
06.11.2022	65	44	5	23476			
07.11.2022	65	48		34598			
Итого							

Задание 11 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать должностную инструкцию консьержа службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- швейцары, 4 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 4 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

Задание 12 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте стандарт по регистрации и размещению VIP-гостей.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	60	54		23454			
02.11.2022	60	47	1	32344			
03.11.2022	60	49		21243			
04.11.2022	60	50	3	19876			
05.11.2022	60	52		12349			
06.11.2022	60	53	4	23476			
07.11.2022	60	45		34598			
Итого							

Задание 13 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать регламент действий сотрудников службы приема и размещения при обнаружении большой сумки возле ресепшена без опознавательных знаков.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 1 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-7.00,
- швейцары, 2 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 8 в дневную смену и 5 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- консьержи, 3 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 14 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте стандарт передачи работниками службы приема и размещения дел при окончании смены.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	54		42467			
02.11.2022	65	47		33564			
03.11.2022	65	49		37534			
04.11.2022	65	50	3	34963			
05.11.2022	65	52		29532			
06.11.2022	65	53	6	26234			
07.11.2022	65	45		28642			
Итого							

Задание 15 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать функциональные обязанности администратора службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-7.00,
- швейцары, 4 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 6 в дневную смену и 3 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- консьержи, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 16 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте производственный инструктаж администратора службы приема и размещения.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	46	3	23454			
02.11.2022	65	55		32344			
03.11.2022	65	44		21243			
04.11.2022	65	39	6	19876			
05.11.2022	65	40		12349			
06.11.2022	65	48		23476			
07.11.2022	65	57		34598			
Итого							

Задание 17 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать критерии отбора на должность специалиста визовой поддержки службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- швейцары, 1 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 4 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

- посыльные, 3 в дневную смену и 1 в ночную: график работы - 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,

- консьержи, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 18 Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Составьте анкету, цель которой – выявить качество работы администратора при приеме и регистрации в отеле (минимум 10 вопросов).

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	55	54		36742			
02.11.2022	55	47	1	30344			
03.11.2022	55	49	3	28243			
04.11.2022	55	50		34876			
05.11.2022	55	52		33349			
06.11.2022	55	53		34476			
07.11.2022	55	45	6	34598			
Итого							

Задание 19 Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать функциональные обязанности консьержа.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- кассир, 1 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 4 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- посыльные, 4 в дневную смену и 2 в ночную: график работы - 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00..

Задание 20Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте критерии оценки работы администратора службы приема и размещения.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	55	48		23454			
02.11.2022	55	53	1	32344			
03.11.2022	55	46		21243			
04.11.2022	55	42	3	27954			
05.11.2022	55	50		34634			
06.11.2022	55	44	6	23476			
07.11.2022	55	49		34598			
Итого							

Задание 21Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать критерии отбора на должность консьержа службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 3 в смену: график работы- 1/3 с 10.00-10.00,

- белмены, 9 в дневную смену и 4 в ночную: график работы - 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- посыльные, 2 в смену: график работы - 1/3 с 7.00-15.00, с 15.00-23.00, с 23.00-07.00,
- консьержи, 2 в смену: график работы- 2/4 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 22Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Разработайте стандарт по регистрации и размещению группы туристов.

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	60	54		23454			
02.11.2022	60	47		32344			
03.11.2022	60	49	5	21243			
04.11.2022	60	50		29634			
05.11.2022	60	52	2	27564			
06.11.2022	60	53		23476			
07.11.2022	60	45	3	34598			
Итого							

Задание 23Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать функциональные обязанности швейцара службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 3 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- швейцары, 4 в смену: график работы- 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- белмены, 8 в дневную смену и 4 в ночную: график работы - 1/3 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- посыльные, 3 в дневную смену и 1 в ночную: график работы - 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- кассиры, 2 в смену: график работы- 2/2 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задание 24Для поддержания уровня качества обслуживания сотрудниками:

а) Составьте анкету, цель которой – выявить качество работы службы приема и размещения (минимум 10 вопросов).

б) Рассчитайте показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Roompaid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2022	65	54		23454			
02.11.2022	65	47		32344			
03.11.2022	65	49	5	21243			
04.11.2022	65	50		29634			
05.11.2022	65	52	2	27564			
06.11.2022	65	53		23476			
07.11.2022	65	45	3	34598			
Итого							

Задание 25Открывая новый отель, для грамотного планирования деятельности персонала службы приема и размещения, надо:

а) Разработать критерии отбора на должность агента по бронированию службы приема и размещения.

б) Рассчитать необходимое количество работников службы приема и размещения для работы по приведенному ниже графику:

- администраторы, 2 в смену: график работы- 1/3 с 10.00-10.00,
- белмены, 10 в дневную смену и 5 в ночную: график работы- 2/2 с 7.00-19.00 и с 19.00-7.00,
- посыльные, 2 в смену: график работы - 2/2 с 7.00-15.00, с 15.00-23.00, с 23.00-07.00,
- консьержи, 3 в смену: график работы- 2/4 с 7.00-15.00 и с 15.00-23.00.

Задания №2 Выполнение кейс заданий

Задание 1. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)
- 2-е сотрудников могут выходить на смены, выпадающее на субботу и воскресенье только в утренние смены
- в пятницу необходимо усилить утреннюю смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 2. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)
- 1-н сотрудник может выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в ночные смены
- в понедельник необходимо усилить утреннюю смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 3. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для

сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- в пятницу необходимо усилить дневную смену одним дополнительным сотрудником в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
  В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
  Н – ночная смена с 23:00 – 07:00
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 4. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в дневную и вечернюю смены;
- 1 менеджер в ночную;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- в пятницу необходимо усилить дневную смену одним дополнительным сотрудником в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
  В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
  Н – ночная смена с 23:00 – 07:00
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 5. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в утреннюю и дневную смены;
- 1 менеджер в ночную;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)
- 2-е сотрудников могут выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в утренние смены
- в пятницу необходимо усилить утреннюю смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 6. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в утреннюю и дневную смены;
- 1 менеджер в ночную;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 1-н сотрудник может выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в утренние смены
- в пятницу необходимо усилить утреннюю смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 7. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 1 менеджера в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных в неделю не обязательно вместе;
- в пятницу необходимо усилить дневную и вечернюю смены одним дополнительным сотрудником в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
  В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
  Н – ночная смена с 23:00 – 07:00
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 8. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных в неделю не обязательно вместе;

- 2 сотрудника могут выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в дневные смены

- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
О – выходной день
М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 9. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 3 менеджера в утреннюю смену;
- по 2 менеджера в дневную смену;
- 1 менеджер в ночную;
- минимум 2 выходных в неделю не обязательно вместе;
- 3 сотрудников могут выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в утренние смены
- в пятницу необходимо усилить утреннюю и дневную смены в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
О – выходной день
М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 10. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 3 менеджера в утреннюю смену;
- по 2 менеджера в дневную смену;
- минимум 2 выходных в неделю не обязательно вместе;
- 3 сотрудников могут выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в утренние смены
- в пятницу необходимо усилить дневную смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
О – выходной день
М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 11. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для

сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в утреннюю и дневную смену;
- 1 менеджер в ночную смену;
- минимум 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)
- 1-н сотрудник может выходить на смены, выпадающие на субботу и воскресенье только в ночные смены
- в понедельник необходимо усилить утреннюю смену в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 12. Для грамотного планирования работы службы бронирования и продаж необходимо рассчитать количество оборудования для работы менеджеров, рассчитать количество менеджеров службы и составить таблицу-расписания на неделю для сотрудников службы бронирования и продаж, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- по 2 менеджера в дневную и вечернюю смены;
- 1 менеджер в ночную смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- минимум 2 выходных в неделю не обязательно вместе;
- в пятницу необходимо усилить дневную и вечернюю смены одним дополнительным сотрудником в связи с увеличением количества звонков от туристов в службу бронирования и продаж
- условные обозначения Д – дневная смена с 07:00 –15:00
  В – вечерняя смена с 15:00 – 23:00
  Н – ночная смена с 23:00 – 07:00
  О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Задание 13. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	70	54		23454			
02.11.2023	70	47	1	32344			
03.11.2023	70	49		21243			
04.11.2023	70	50	3	19876			
05.11.2023	70	52		12349			
06.11.2023	70	53	6	23476			
07.11.2023	70	45		34598			
Итого							

Задание 14. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	54		23454			
02.11.2023	65	47	1	32344			
03.11.2023	65	49		21243			
04.11.2023	65	50	3	19876			
05.11.2023	65	52		12349			
06.11.2023	65	53	6	23476			
07.11.2023	65	45		34598			
Итого							

Задание 15. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	54	5	23454			
02.11.2023	65	47		32344			
03.11.2023	65	49	4	21243			
04.11.2023	65	50		19876			
05.11.2023	65	52		27374			
06.11.2023	65	53	5	23476			
07.11.2023	65	45		34598			
Итого							

Задание 16. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	57		23454			
02.11.2023	65	53		32344			
03.11.2023	65	49	6	25321			
04.11.2023	65	45		28456			
05.11.2023	65	39	7	23532			
06.11.2023	65	44	5	27086			
07.11.2023	65	48		34598			
Итого							

Задание 17. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	57		23454			
02.11.2023	65	53		32344			
03.11.2023	65	49	6	21243			
04.11.2023	65	45		19876			
05.11.2023	65	39	7	12349			
06.11.2023	65	44	5	23476			
07.11.2023	65	48		34598			
Итого							

Задание 18. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	60	54		23454			
02.11.2023	60	47	1	32344			
03.11.2023	60	49		21243			
04.11.2023	60	50	3	19876			
05.11.2023	60	52		12349			
06.11.2023	60	53	4	23476			
07.11.2023	60	45		34598			
Итого							

Задание 19. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	54		42467			
02.11.2023	65	47		33564			
03.11.2023	65	49		37534			
04.11.2023	65	50	3	34963			
05.11.2023	65	52		29532			
06.11.2023	65	53	6	26234			
07.11.2023	65	45		28642			
Итого							

Задание 20. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	46	3	23454			
02.11.2023	65	55		32344			
03.11.2023	65	44		21243			

04.11.2023	65	39	6	19876			
05.11.2023	65	40		12349			
06.11.2023	65	48		23476			
07.11.2023	65	57		34598			
Итого							

Задание 21. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	55	54		36742			
02.11.2023	55	47	1	30344			
03.11.2023	55	49	3	28243			
04.11.2023	55	50		34876			
05.11.2023	55	52		33349			
06.11.2023	55	53		34476			
07.11.2023	55	45	6	34598			
Итого							

Задание 22. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	55	48		23454			
02.11.2023	55	53	1	32344			
03.11.2023	55	46		21243			
04.11.2023	55	42	3	27954			
05.11.2023	55	50		34634			
06.11.2023	55	44	6	23476			
07.11.2023	55	49		34598			
Итого							

Задание 23. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	60	54		23454			
02.11.2023	60	47		32344			
03.11.2023	60	49	5	21243			
04.11.2023	60	50		29634			
05.11.2023	60	52	2	27564			
06.11.2023	60	53		23476			
07.11.2023	60	45	3	34598			
Итого							

Задание 24. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	54		23454			
02.11.2023	65	47		32344			
03.11.2023	65	49	5	21243			
04.11.2023	65	50		29634			
05.11.2023	65	52	2	27564			
06.11.2023	65	53		23476			
07.11.2023	65	45	3	34598			
Итого							

Задание 25. Для контроля деятельность службы бронирования и продаж с помощью анализа результатов деятельности гостиницы необходимо рассчитать показатели эффективности работы гостиничного предприятия за 7 дней по предложенным данным.

Date	Total rooms (TR)	Room paid (PR)	Rooms Out of Order (OOO)	Room revenue included VAT REV	ADR	Occ%	RevPAR
01.11.2023	65	54		23454			
02.11.2023	65	47	4	32344			
03.11.2023	65	49	3	21243			
04.11.2023	65	50		29634			
05.11.2023	65	52		27564			
06.11.2023	65	53	3	23476			
07.11.2023	65	45		34598			
Итого							

Задания № 3 Выполнение практических заданий

1. Разработайте check-list для генеральной уборки для горничной.
2. Разработайте check-list для ежедневной уборки для горничной.
3. Разработайте стандарт работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Разработайте первичный инструктаж горничных.
5. Разработайте регламент для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для решения конфликтных ситуаций с гостями.
6. Разработайте стандарт по уборке номерного фонда.
7. Разработайте критерии отбора на должность горничной.
8. Разработайте критерии отбора на должность супервайзера.
9. Составить график работы всех сотрудников административно - хозяйственной службы на неделю, при условии загрузки – 40%-60%-100%-80%-50%-40%-20% . Общее количество номеров в гостинице 230
10. Разработайте повторный инструктаж супервайзера.
11. Разработайте первичный инструктаж супервайзера.
12. Разработайте первичный инструктаж работников прачечной-химчистки.
13. Разработайте повторный инструктаж работников прачечной-химчистки.
14. Используя нормы по расчету численности горничных рассчитать количество горничных, работающих во II и Ш смены для гостиницы 1 звезда номерной фонд 122 номера.

15. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности горничной.

16. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности супервайзера.

17. Составьте анкету, цель которой – выявить качество обслуживания службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда в отеле (минимум 5 вопросов).

18. Разработайте систему дисциплинарной ответственности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

19. Составьте анкету, цель которой – выявить качество работы горничных в отеле (минимум 5 вопросов).

20. Разработайте критерии оценки работы горничных в отеле.

21. Составьте анкету, цель которой – выявить качество работы прачечной-химчистки (минимум 5 вопросов).

22. Составьте анкету, цель которой – выявить качество оказываемых услуг прачечной-химчисткой в отеле (минимум 5 вопросов).

23. Составьте план проверки соблюдения сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требований охраны труда в процессе работы

24. Составьте план проверки соблюдения сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требований техники безопасности в процессе работы.

25. Составьте план проверки соблюдения сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда санитарно-эпидемиологических требований в процессе работы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

Оценка «отлично» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями.

Оценка «хорошо» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями. Но есть мелкие недочеты, которые не оказывают существенное влияние на качество работы

Оценка «удовлетворительно» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено правильно и самостоятельно, однако, есть недочеты (не более 2 пунктов из перечисленных):

- допущены нарушения последовательности выполнения работ,
- время выполнение задание незначительно превышает нормативное,
- допущены грубые ошибки в технике безопасности,
- неумелое использование нормативной документации и инструкции.

Оценка «неудовлетворительно» (ВД не освоен) – обучающийся не справляется самостоятельно с практическим заданием, допускает грубое нарушение охраны труда и техники безопасности, не владеет нормативными документами и инструкциями.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

профессиональный модуль

ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ

Краснодар, 2025

ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций:

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения; - распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи; - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;

	- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения; - управлять конфликтными ситуациями / жалобами; - отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; - поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; - сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке; - задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке; - осуществлять въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке; - осуществлять регистрацию иностранных гостей гостиниц; - осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме на иностранном языке; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения на иностранном языке; - осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке; - воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;
Знать	- нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - технологический цикл обслуживания гостей; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения; - особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; - технологию работы с автоматизированными системами управления (асу); - организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб; - виды бронирования; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; - процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

	- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры) на иностранном языке -механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях, дополнительных предложениях отеля на иностранном языке. -правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранных граждан; - правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке; - виды бронирования на иностранном языке; - алгоритм работы с жалобами гостей на иностранном языке;

ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю осуществляется в форме экзамена по модулю, которому предшествует промежуточная аттестация по каждому элементу модуля:

Элементы профессионального модуля	**Формы промежуточной аттестации**
МДК.03.01 Администрирование отеля	Экзамен
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля	Дифференцированный зачет
УП.03 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.03 Производственная практика	
ПМ.03.01 (К)	Экзамен (квалификационный)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК. 03.01 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *экзамена*

В результате изучения дисциплины/ студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения	34, 35
контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами;	10
эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;	34, 35
инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей;	36
составлять отчеты о работе службы приема и размещения;	37
распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи; эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;	26, 34,35
поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;	33
управлять конфликтными ситуациями / жалобами;	4,5,13,14,31, 32
отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;	38, 39
сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;	13,15
осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;	1,3,25, 28
осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;	6-8, 22, 23-25
информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	16-19, 21
поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;	2,5, 6-9, 11 20, 27,29, 30
Знать	**Номер вопроса**
нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;	1,3
технологический цикл обслуживания гостей	2-5, 14, 16, 19,30

правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	8,20-22
методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;	23
стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения;	7
особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;	15
технологию работы с автоматизированными системами управления (асу);	6, 12, 13, 14
организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб;	4,11
виды бронирования;	17, 18
правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;	27,28,29
механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;	28
процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис;	9,10
правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	20, 24, 25, 26

Теоретические вопросы

1.Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей на примере заезда российских и иностранных граждан.

2. Организация деятельности службы бронирования. Функции службы бронирования в отеле.

3. Международные правовые акты регламентирующие гостиничный сервис, краткая характеристика.

4. Организационная структура гостиничного предприятия.

5. Служба приема и размещения гостиницы: состав, функции, цели.

6. Оборудование и документация службы приема и размещения гостиницы.

7. Общие стандарты работы администратора гостиницы.

8. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

9. Принципы и процедуры взаимодействия сотрудников внутри отделов фронт-офис и бэк-офис

10. Правила и принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами внутри отеля.

11. Ночной аудит: функции, цели, правила выполнения.

12. Автоматизированные системы управления в гостинице: виды, функции, принципы работы.

13. Технология работы службы приема с автоматизированной системой управления гостиницы.

14. Особенности процедуры распределения номерного фонда гостиницы.

15. Особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом

16. Перспективные технологии обслуживания гостей в современных отелях.

17. Организация бронирования номеров в гостинице: виды и каналы бронирования.

18. Особенности процедуры бронирования: правила подтверждения, гарантирования

и аннуляции.

19. Показатели оценки деятельности гостиницы, виды KPI.

20. Правила профессионального обслуживания гостей: особенности этики и психологии общения с гостями.

21. Конфликтные ситуации в гостинице: правила и алгоритм работы с жалобами и претензиями гостей.

22. Программы лояльности в гостиницах: виды и функции.

23. Виды гостиничных услуг: основные и дополнительные услуги.

24. Организация встречи гостя, процедура поселения в гостиницу.

25. Правила регистрации российских и иностранных граждан в отеле.

26. Особенности групповой регистрации и регистрации VIP гостей.

27. Порядок расчета оплаты услуг гостиницы: ранний заезд, поздний выезд; типы оплаты.

28. Порядок выписки гостя и возврата денежных средств.

29. Документы строгой отчетности в гостинице.

30. Этапы обслуживания гостей

Практические задания

Задание 1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли зарегистрироваться и поселиться на две ночи? Ваши действия.

Задание 2. В отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который явно нежелателен и регистрировать его нельзя. Ваши действия.

Задание 3. Прибывший в отель гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо его зарегистрировать в отеле. Ваши действия.

Задание 4. Лицо на фотографии в документе, который дает Вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Задание 5. Для выполнения всех регистрационных формальностей, внесении данных в Профессиональную программу, а также регистрации иностранного гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 час. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.

Задание 6. В отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, химчисткой и заказал билеты на концерт. Оплаты за наличный расчет не поступало. Ваши действия.

Задание 7. В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

Задание 8. При заселении в отель гостья сообщила, что через несколько дней в этот же отель заедет ее мама и попросила перенаправлять все ее начисления на свой номер. При этом данная гостья выехала раньше своей мамы по форс-мажорным обстоятельствам. Ваши действия.

Задание 9. В заявке на бронирование, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать из него, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

Задание 10. Вы заметили, что на стойке приема и размещения, где вы работаете, закончилась бумага для принтера, а также нет ручек и карандашей. Ваши действия.

Задание 11. При выселении гость спрашивает у администратора, где он может

провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт. Ваши действия.

Задание 12. Гость сообщил Вам о том, что заметил возгорание на крыше гостиницы. Ваши действия.

Задание 13. К стойке приема и размещения подошел раздраженный гость и рассказал, что подносчик багажа перепутал чемоданы при заселении и из-за этого он теперь опаздывает на деловую встречу. Ваши действия.

Задание 14. К стойке приема и размещения подошел участник конференции и сообщил о том, что он и его коллега (сейчас находится в номере) отравились во время кофе-брейка. Ваши действия.

Задание 15. К стойке приема и размещения подошел гость и сообщил вам, что обнаружил подозрительный сверток с проводами под лестницей рядом со своим номером. Ваши действия.

Задание 16. К сотрудникам службы приема и размещения обратилась семья (папа, мама, сын 4 года) с просьбой рассказать о возможностях проведения гастрономического досуга на территории отеля. Ваши действия.

Задание 17. На стойку приема и размещения подошел гость и сообщил, что завтра утром ему потребуется 2 микроавтобуса для поездки за город с коллегами. Ваши действия.

Задание 18. К стойке приема и размещения подошли гости: семейная пара с сыном 8 лет, и попросили подсказать, куда поблизости можно поехать, чтобы незабываемо провести день рождения ребенка. Ваши действия.

Задание 19. В службу приема и размещения по телефону поступил запрос на информацию об услугах отеля для семьи с ребенком инвалидом. Ваши действия.

Задание 20. Составьте диалог между администратором службы приема и размещения и гостем, иллюстрирующий соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей.

Задание 21. VIP-гость отеля интересуется где он может хранить свои ювелирные украшения, а также дорогостоящий ноутбук. Ваши действия.

Задание 22. Командированный гость интересуется возможно ли не отражать в общем информационном счете услуги фитнес-центра и мини-бар, т.к. его бухгалтерия подобный счет не примет к учету. Ваши действия.

Задание 23. Гость при выезде произвел оплату кредитной картой, но вспомнил, что бухгалтерия в его организации принимает только чеки по наличной форме оплаты. Ваши действия

Задание 24. При проведении аудита выяснилось, что уже продолжительное время сотрудники допускают однотипные ошибки при расчетах с гостями. Ваши действия.

Задание 25. В отель на неделю заезжает туристская группа, руководитель группы предупреждает вас, что проживание всей группы будет оплачивать он, а все остальные начисления его товарищи будут оплачивать самостоятельно. Ваши действия.

Задание 26. Утром заступив на смену вы видите, что сегодня в отель должен заехать VIP-гость, член правительства РФ. Ваши действия.

Задание 27. Составьте ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от гостиницы. Ваши действия.

Задание 28. При выезде гость сообщил вам, что планирует вернуться в ваш отель через несколько дней. Ваши действия.

Задание 29. Гость, оплативший проживание на неделю, через три дня сообщает вам, что должен немедленно выехать по семейным обстоятельствам. Ваши действия.

Задание 30. Компания «Аэрофлот» впервые обратилась в Вашу гостиницу и желает забронировать 5 номеров категории «Люкс» для пилотов. Ваши действия.

Задание 31. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в

номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 руб. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

Задание 32. В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным. Гость жалуется на потерю времени и отсутствием должного внимания к его просьбе. Ваши действия.

Задание 33. Вы заметили, что внешний вид вашего коллеги, нового сотрудника отеля нарушает корпоративные стандарты. Ваши действия.

Задание 34. Придя на смену, вы видите, что сегодня ожидается большой заезд: заезжает группа из 50 человек, ожидается также 20 индивидуальных гостей, кроме того по системе вы видите, что на выезде сегодня 30 номеров. При этом половина номеров, в которые сегодня заезжают гости, еще не готова, регистрационные карты, карты гостя и ключи тоже готовы только на половину. С вами в смене работают напарник и стажер. Ваши действия.

Задание 35. Выйдя утром на смену вы обнаруживаете, что с вами сегодня свой первый рабочий день работают два стажёра, они не знают, что делать. При этом сегодня ожидается большой заезд, а также предыдущая смена передала, что сегодня необходимо внести в отельную программу информацию о пятидесяти необслуживаемых в связи с ремонтом номерах, поскольку пока данная информация есть только на бумаге.

Задание 36. Находясь на смене, вы замечаете, как новый сотрудник, который работает с вами в смене, некорректно отвечает на вопрос гостя, вследствие чего гость недоволен, и в дальнейшем это может негативно сказаться на имидже компании. Ваши действия.

Задание 37. Менеджер службы приёма и размещения попросил вас составить отчёт о работе службы за предыдущий месяц с целью принятия решения о премировании сотрудников. Ваши действия.

Задание 38. В ваш отель на должность администратора был принят новый сотрудник. Менеджер попросил вас познакомить новичка с отелем, его службами, коллективом, и помочь адаптироваться в компании. Ваши действия.

Задание 39. В миссии вашего отеля прописано стремление к здоровому образу жизни и помощь в этом гостям. К стойке приёма и размещения подходит организатор ежегодного пивного фестиваля, который проходит неподалёку, и предлагает долгосрочное сотрудничество. Ваши действия.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.03.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ ОТЕЛЯ

Предметом оценки служат знания, умения, предусмотренные рабочей программой по профессиональному модулю.

Оценка освоения знаний и умений предусматривает проведение *дифференцированного зачёта.*

В результате изучения дисциплины студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
- своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке;	19,20,21,22,23
- осуществлять въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме на иностранном языке;	17,18
- осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке;	11,12,13,14,15,16
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;	24, 25
Знать	**Номер вопроса**
- виды бронирования на иностранном языке;	4, 5, 6
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке	7, 8
- правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	9, 10, 14, 15, 16
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке;	11, 12,13
- алгоритм работы с жалобами гостей на иностранном языке;	18, 19, 23, 24
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры) на иностранном языке	17
-механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях, дополнительных предложениях отеля на иностранном языке	1, 2, 3, 20, 21, 22, 25

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Назовите и опишите категории номеров отеля.
2. Расскажите алгоритм описания номера отеля при информировании гостей о доступных номерах отеля.
3. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при информировании гостей об услугах отеля.
4. Опишите разные виды бронирования номерного фонда.

5. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры индивидуального негарантированного бронирования.
6. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры индивидуального гарантированного бронирования.
7. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры бронирования по телефону.
8. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры бронирования от стойки.
9. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры регистрации гостя по предварительному бронированию.
10. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры регистрации гостя без предварительного бронирования.
11. Опишите работу с программным обеспечением отеля для совершения заезда гостя.
12. Опишите работу с программным обеспечением отеля для совершения выезда гостя.
13. Опишите способы оплаты услуг для клиентов в отеле.
14. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры выезда гостя с заказом такси до аэропорта.
15. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры выезда гостя с последующим бронированием.
16. Перечислите стандартные фразы администратора, необходимые при осуществлении процедуры позднего выезда гостя.
17. Перечислите принципы составления служебных писем и корреспонденции.
18. Перечислите стандартные фразы администратора при работе с жалобами и претензиями гостей.
19. Перечислите стандартные фразы администратора при решении конфликтных ситуаций с гостями отеля.
20. Опишите содержание информационного листа отеля.
21. Перечислите стандартные фразы администратора при предоставлении информации об отеле.
22. Перечислите стандартные фразы администратора при предоставлении туристической информации гостям.
23. Перечислите стандартные фразы администратора при решении экстраординарных ситуаций с гостями отеля.
24. Перечислите стандартные фразы администратора при оказании первой помощи гостям отеля.
25. Перечислите стандартные фразы администратора при предоставлении информации о питании в отеле.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Checking in. The junior suite has been reserved under Alan Smith for two nights. But Mr Smith wants his family, a wife and a daughter of 8, to be given a family room, if available. Find the decision for this accomodation inquiry and check the guests in (all the family rooms are reserved and paid in advance). While booking the room the guest didn't choose the type of meals. Provide the guest with the information about the meals available in the hotel.

Регистрация. Полулюкс был забронирован на имя Алана Смита на две ночи. Но мистер Смит хочет, чтобы его семье, жене и дочери 8 лет, была предоставлена семейная комната, если таковая имеется. Найдите решение по этому запросу о размещении и зарегистрируйте гостей (все семейные номера зарезервированы и оплачены заранее). При бронировании номера гость не выбрал тип питания. Предоставьте гостю информацию о питании, доступном в отеле.

2. Checking in. The foreign businessman arrived at the 4-star hotel at 9 p.m. due to the delayed flight. The single room for two nights has been reserved and pre-paid under Richard Johnson, but due to the glitch in the system there are only two junior suites available. Find the decision and check the guest in. Provide the guest with the information about the meals available in the hotel at this hour.

Регистрирация. Иностранный бизнесмен прибыл в 4-звездочный отель в 9 часов вечера из-за задержки рейса. Одноместный номер на две ночи был забронирован и оплачен заранее Ричардом Джонсоном, но из-за сбоя в системе доступны только два полулюкса. Найдите решение и зарегистрируйте гостя. Предоставьте гостю информацию о блюдах, доступных в отеле в это время.

3. Checking in. The suite has been reserved under Juliet Arnold. She wonders whether she will be able to pay cash for the two more nights, whereas the deposit was made by credit card. She also asks about the haidresser's salon and the gift shop in the hotel. Give all the necessary information and check the guest in.

Регистрация. Люкс был забронирован на имя Джульет Арнольд. Она задается вопросом, сможет ли она заплатить наличными еще за две ночи, в то время как депозит был внесен кредитной картой. Она также спрашивает о парикмахерском салоне и сувенирном магазине в отеле. Предоставьте всю необходимую информацию и зарегистрируйте гостя.

4. Checking in. The single room has been reserved and pre-paid under Mason Stevenson for three nights through the hotel site. But due to the glitch in the system only a double room is available for the first night. Mr Stevenson wonders if he has to pay extra charge for the double room. Find the decision and check the guest in.

Регистрация. Одноместный номер был забронирован и предварительно оплачен Мейсоном Стивенсоном на три ночи через сайт отеля. Но из-за сбоя в системе на первую ночь доступен только двухместный номер. Мистер Стивенсон интересуется, нужно ли ему доплачивать за двухместный номер. Найдите решение и зарегистрируйте гостя.

5. Checking in. The executive suite has been reserved under Winston Cornwell for two nights by his personal assistant. Mr Cornwell is inquiring about all the necessary facilities for meeting his business partner in the room. Mr Cornwell's daughter Ann is travelling with her father, but the assistant failed to mention her while reserving the room. So the guest asks if it is possible for Ann to stay in the same room. Provide all the relevant information and check the guest in.

Регистрация. Представительский люкс был зарезервирован для Уинстона Корнуэлла на две ночи его личным помощником. Мистер Корнуэлл интересуется всеми необходимыми удобствами для встречи со своим деловым партнером в номере. Дочь

мистера Корнуэлла Энн путешествует со своим отцом, но помощник не упомянул ее при бронировании номера. Итак, гость спрашивает, можно ли Энн остаться в той же комнате. Предоставьте всю необходимую информацию и зарегистрируйте гостя.

6. Checking Out. The foreign married couple is checking out, having stayed at the hotel for 1 night with the accomodation pre-paid, without using the minibar. The guests were also provided the late check out on response (the check out time is 12 p.m., the current time is 5 p.m.). Provide the bill to the guest. Get the feedback about the hotel services from the guests.

Выезд. Иностранная супружеская пара выезжает, прожив в отеле 1 ночь с предоплатой за проживание, без использования мини-бара. Гостям также был предоставлен поздний выезд в ответ (время выезда - 12 часов дня, текущее время - 5 часов вечера). Предоставьте счет гостю. Получите отзывы об услугах отеля от гостей.

7. Checking Out. The foreign guest is checking out, having stayed for three nights and paid the deposit for 2 nights (the room rate is 3400 roubles per night), minibar charged 1000 roubles. The check-out hour is 12 p.m., the current time is 11:30 a.m. Provide the bill to the guest. While checking the bill, the guest refuses to pay for the minibar, as he considers it to be the complimentary food and beverages from the hotel. Find the way out.

Выезд. Иностранный гость выезжает, прожив три ночи и оплатив депозит за 2 ночи (стоимость номера составляет 3400 рублей за ночь), за мини-бар взимается плата в размере 1000 рублей. Расчетный час - 12 часов дня, текущее время - 11:30 утра. Предоставьте счет гостю. При проверке счета гость отказывается платить за мини-бар, так как считает, что это бесплатная еда и напитки от отеля. Найди выход.

8. Checking Out. The foreign guest is checking out, having stayed for two nights. When reserving the room, he paid the deposit of 3000 roubles by his credit card. The room is 2.400 roubles per night. The check-out hour is 12 p.m., the current time is 11:30 a.m. Provide the bill to the guest. Get the feedback about the accomodation and the hotel services from the guest.

Выезд. Иностранный гость выезжает, пробыв в отеле две ночи. При бронировании номера он внес залог в размере 3000 рублей своей кредитной картой. Стоимость номера составляет 2.400 рублей за ночь. Расчетный час - 12 часов дня, текущее время - 11:30 утра. Предоставьте счет гостю. Получите отзыв о размещении и услугах отеля от гостя.

9. Checking Out. The foreign guest is checking out, having stayed for three nights and paid for his accomodation in advance, his valuables have been kept in the safe deposit box with the charge 300 roubles per night. The check-out hour is 12 p.m., the current time is 11:40 a.m. Provide the bill to the guest. While checking out, the guest says he would like to have a room in the hotel next week. Check the availability for the required dates and provide the reservation for the guest.

Выезд. Иностранный гость выезжает, прожив три ночи и оплатив проживание заранее, его ценные вещи хранятся в сейфе за дополнительную плату в размере 300 рублей за ночь. Расчетный час - 12 часов дня, текущее время - 11:40 утра. Предоставьте счет гостю. При выезде гость говорит, что хотел бы снять номер в отеле на следующей неделе. Проверьте наличие свободных мест на нужные даты и предоставьте бронирование для гостя.

10. Checking Out. The foreign guest is checking out, having stayed for two nights in the suite (5000 rubles per night), his minibar charge is 1350 roubles. The guest is willing to check the bill. The check-out hour is 12 p.m., the current time is 11:50 a.m. Provide the bill to the guest. The guest is willing to do the sightseeing for the couple of hours before going to the airport. Provide the information about the nearest sights to the guest.

Выезжаю. Иностранный гость выезжает, прожив две ночи в люксе (5000 рублей за ночь), плата за его мини-бар составляет 1350 рублей. Гость готов проверить счет. Расчетный час - 12 часов дня, текущее время - 11:50 утра. Предоставьте счет гостю. Гость готов осмотреть достопримечательности в течение пары часов, прежде чем отправиться в аэропорт. Предоставьте гостю информацию о ближайших достопримечательностях.

11. A foreign customer is making a call to the 4-star hotel reception and asks if it is possible to reserve a single room for 5 nights. Collect all the relevant information about the reservation, describe the rooms available and provide the procedure to the customer. Get the feedback asking the customer about how s/he learned about the hotel.

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 4-звездочного отеля и спрашивает, можно ли забронировать одноместный номер на 5 ночей. Соберите всю необходимую информацию о бронировании, опишите доступные номера и предоставьте процедуру клиенту. Получите отзыв, спрашивая клиента о том, как он узнал об отеле.

12. A foreign customer is making a call to the 4-star hotel reception and asks if it is possible to reserve a single room for his father for 3 nights. The customer also asks if there are any dietary (low-fat) dishes in the menu. Collect all the relevant information about the reservation, describe the rooms available and provide the procedure to the customer. Give all the necessary information about the dietary meals in the hotel.

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 4-звездочного отеля и спрашивает, можно ли забронировать одноместный номер для его отца на 3 ночи. Клиент также спрашивает, есть ли в меню какие-либо диетические (нежирные) блюда. Соберите всю необходимую информацию о бронировании, опишите доступные номера и предоставьте процедуру клиенту. Предоставьте всю необходимую информацию о диетическом питании в отеле.

13. A foreign customer is making a call to the 4-star hotel reception and asks if it is possible to reserve a suite for 2 nights. The customer also asks if there are any sports facilities in the hotel. Collect all the relevant information about the reservation, describe the rooms available and provide the procedure to the customer. Give all the necessary information about the facilities for doing sports and the method of payment for using them.

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 4-звездочного отеля и спрашивает, можно ли забронировать номер люкс на 2 ночи. Клиент также спрашивает, есть ли в отеле какие-либо спортивные сооружения. Соберите всю необходимую информацию о бронировании, опишите доступные номера и предоставьте процедуру клиенту. Предоставьте всю необходимую информацию об объектах для занятий спортом и способе оплаты за их использование.

14. A foreign customer is making a call to the 4-star hotel reception and asks if it is possible to reserve a single room for 4 nights. The customer also asks about the guaranteed reservation and its advantages. Collect all the relevant information about the reservation, describe the rooms available, give the information about the guaranteed reservation and provide the procedure to the customer.

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 4-звездочного отеля и спрашивает, можно ли забронировать одноместный номер на 4ночи. Клиент также спрашивает о гарантированном бронировании и его преимуществах. Предоставьте всю необходимую информацию о бронировании, опишите доступные номера и преимущества гарантированного бронирования и выполните процедуру бронирования.

15. A foreign customer is making a call to the 4-star hotel reception and asks if it is possible to reserve a family room for three persons for 2 nights. The customer also asks about the breakfast in the hotel (European breakfast is for free, buffet-style breakfast is 2000 roubles per person).

Collect all the relevant information about the reservation, describe the rooms available, give the information about the breakfast and provide the procedure to the customer.

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 4-звездочного отеля и спрашивает, можно ли забронировать семейный номер для трех человек на 2 ночи. Клиент также спрашивает о завтраке в отеле (европейский завтрак предоставляется бесплатно, завтрак "шведский стол" стоит 200 рублей с человека). Соберите всю необходимую информацию о бронировании, опишите доступные номера, предоставьте информацию о завтраке и предоставьте процедуру клиенту.

16. A foreign customer is making a call to the 5-star hotel reception to ask if there is a suite available for booking for the company. Make sure there is such a room available for the required dates and inform the client that s/he should apply to the reservation department and provide the company details for making a service contract. Give the customer all the necessary information about the reservation department (phone number, email).

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 5-звездочного отеля, чтобы спросить, есть ли в наличии люкс для бронирования для компании. Убедитесь, что такой номер доступен на требуемые даты, и сообщите клиенту, что он / она должен обратиться в отдел бронирования и предоставить данные компании для заключения договора на обслуживание. Предоставьте клиенту всю необходимую информацию об отделе бронирования (номер телефона, адрес электронной почты).

17. Checking in. The single room has been reserved and pre-paid under Mason Stevenson for three nights through the hotel site. But due to the glitch in the system only a double room is available for the first night. Mr Stevenson wonders if he has to pay extra charge for the double room. Find the decision and check the guest in.

Регистрация. Одноместный номер был забронирован и предварительно оплачен Мейсоном Стивенсоном на три ночи через сайт отеля. Но из-за сбоя в системе на первую ночь доступен только двухместный номер. Мистер Стивенсон интересуется, нужно ли ему доплачивать за двухместный номер. Найдите решение и зарегистрируйте гостя.

18. A foreign customer is making a call to the 5-star hotel reception to ask if there are 5 single rooms available for booking for the company. The client is also interested in discounts provided by the hotel. Make sure there are such rooms available for the required dates and inform the client that s/he should apply to the reservation department and provide the company details for making a service contract. Give the customer all the necessary information about the reservation department (phone number, email) and the information about the prices and discounts (loyalty programs, weekly rates etc.).

Иностранный клиент звонит на стойку регистрации 5-звездочного отеля, чтобы спросить, есть ли 5 одноместных номеров, доступных для бронирования для компании. Клиент также заинтересован в скидках, предоставляемых отелем. Убедитесь, что такие номера доступны на требуемые даты, и сообщите клиенту, что он / она должен обратиться в отдел бронирования и предоставить данные компании для заключения договора на обслуживание. Предоставьте клиенту всю необходимую информацию об отделе бронирования (номер телефона, адрес электронной почты) и информацию о ценах и скидках (программы лояльности, еженедельные тарифы и т.д.).

19. Checking in. The suite has been reserved under Juliet Arnold. She wonders whether she will be able to pay cash for the two more nights, whereas the deposit was made by credit card. She also asks about the haidresser's salon and the gift shop in the hotel. Give all the necessary information and check the guest in.

Регистрация. Люкс был забронирован на имя Джульет Арнольд. Она задается вопросом, сможет ли она заплатить наличными еще за две ночи, в то время как депозит был внесен кредитной картой. Она также спрашивает о парикмахерском салоне и сувенирном магазине в отеле. Предоставьте всю необходимую информацию и зарегистрируйте гостя.

20. A foreign customer in a wheelchair is going to reserve a room in the 4-star hotel room which is wheelchair friendly. He is interested in the facilities for the guests with special needs. Provide all the necessary information to the guest and offer to reserve a room on the first floor. The customer is not ready to make a reservation yet. Make sure the customer has got all the information and finish the conversation.

Иностранный клиент в инвалидном кресле собирается забронировать номер в 4-звездочном отеле, который подходит для гостей на инвалидных колясках. Его интересуют удобства для гостей с особыми потребностями. Предоставьте гостю всю необходимую информацию и предложите забронировать номер на втором этаже. Клиент еще не готов сделать заказ. Убедитесь, что клиент получил всю информацию, и завершите разговор.

21. A family of two foreigners with a cat are going to reserve a double room for one night in the 4-star hotel which is pet friendly. One of the spouses is making a call to the hotel to get all the relevant information. They are going to arrive at the hotel in an hour (the current time is 4 p. m.). Provide the guests with all the necessary information (additional fee, the deposit, observing the rules of living with a pet) and reserve the room for the customers.

Семья из двух иностранцев с кошкой собирается забронировать двухместный номер на одну ночь в 4-звездочном отеле, где разрешено проживание с домашними животными. Один из супругов звонит в отель, чтобы получить всю необходимую информацию. Они прибудут в отель через час (текущее время - 4 часа дня). Предоставьте гостям всю необходимую информацию (дополнительная плата, депозит, соблюдение правил проживания с домашним животным) и зарезервируйте номер для клиентов

22. A foreign lady over 70 is making a call to the 5-star resort hotel reception to get the information about the services provided for the third-age persons (a medical nurse; wheelchairs for the persons with special needs; special beds; nutrition according to medical restrictions; and the like). Provide the customer with all the relevant information about such services and offer several options that might make a senior citizen interested (first-floor rooms, discounts, etc.). The customer also asks if it is possible to book two single rooms next to each other but she is not sure about the dates yet. Make sure the customer has got all the information and finish the conversation politely.

Иностранка старше 70 лет звонит на рецепцию 5-звездочного курортного отеля, чтобы получить информацию об услугах, предоставляемых лицам третьего возраста (медицинская сестра; инвалидные кресла для лиц с особыми потребностями; специальные кровати; питание в соответствии с медицинскими ограничениями; и тому подобное). Предоставьте клиенту всю необходимую информацию о таких услугах и предложите несколько вариантов, которые могут заинтересовать пожилого человека (номера на первом этаже, скидки и т.д.). Клиентка также спрашивает, можно ли забронировать два одноместных номера рядом друг с другом, но она пока не уверена в датах. Убедитесь, что клиент получил всю информацию, и вежливо завершите разговор.

23. A foreign parent is making a call to the 5-star resort hotel reception to get the information about the services provided for the families with kids under 6 (playgrounds, baby-sitters etc.). The customer also asks if it is possible to book a room through the hotel site directly. Provide the customer with all the relevant information about such services and offer several options that might make a parent interested (studio rooms with a kitchen, children's menu in the restaurant etc.). Make sure you finish the conversation politely.

Иностранный родитель звонит на стойку регистрации 5-звездочного курортного отеля, чтобы получить информацию об услугах, предоставляемых семьям с детьми до 6 лет (игровые площадки, няни и т.д.). Клиент также спрашивает, возможно ли забронировать номер напрямую через сайт отеля. Предоставьте клиенту всю необходимую информацию о таких услугах и предложите несколько вариантов, которые могут заинтересовать родителей (комнаты-студии с кухней, детское меню в ресторане и т.д.). Убедитесь, что вы закончили разговор вежливо.

24. A foreign guest has problems that should be fixed when he is staying at the hotel. He is **complaining on the Reception that** the TV doesn't work from the first day of his arrival. As he is going to be here for two more weeks he definitely needs it working. Also there is no hot running water in my room since last night. Apologise politely to the guest for the inconvenience, resolve all guest's problems, get feedback from the guest.

У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что в его номере не работает телевизор со дня его заезда. Так как он собирается проживать здесь еще 2 недели, ему нужно, чтобы он работал. К тому же с прошлой ночи в кране отсутствует горячая вода. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

25. A foreign guest has problems that should be fixed when he is staying at the hotel. He is **complaining on the Reception that** he can't to sleep. His neighbors are very noisy; they are listening to loud music at midnight and he asks to do something. Resolve the guest's problem at once. Offer the compliment from the hotel.

Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой: он не может уснуть, его соседи очень шумные. Они слушают музыку в полночь и гость просит принять меры. Решите проблему гостя немедленно и предложите ему комплимент от отеля.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Отметка 5 – «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме, смог ответить на контрольные вопросы, даёт правильный алгоритм решения практического задания.

Отметка 4 – «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, допускает небольшие неточности при выполнении практических заданий, смог ответить почти полно на все контрольные вопросы.

Отметка 3 – «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с выполнением всех заданий, ответил не на все контрольные вопросы.

Отметка 2 – «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, практических заданий, не раскрыл содержание контрольных вопросов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме ***дифференцированного зачета.***

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками служб гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных	

	и работать в коллективе и команде	ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По результатам практики руководителями практики от организации и от Института формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается руководителем практики от учреждения или организации.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, пользовательское приложение, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и Института об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики руководителя организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности предоставления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимися в Институт и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК.3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками служб гостиничного комплекса или иного средства размещения	Для контроля и оценки результатов обучения выбираются формы и методы, позволяющие проверить освоенные обучающимися компетенции Экспертная оценка результатов деятельности студентов при решении ситуационных задач, при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета
ОК 01	Выбирать способы	Выполнение работ в соответствии	Экспертная оценка

	решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	с установленными нормативно-правовыми актами	результатов деятельности студентов при решении ситуационных задач, при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком

уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ

При организации экзамена (квалификационного) по ПМ используется накопительная система оценивания качества освоения обучающимися образовательной программы по ПМ.

Отдельные компетенции в составе вида профессиональной деятельности, трудоемкость которых существенно превышает ограниченное время экзамена (квалификационного), оцениваются до проведения экзамена: во время дифференцированного зачета на практике по профилю специальности с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями работодателей; во время дифференцированного зачета/экзамена по МДК, входящих в состав ПМ, с последующим предоставлением на экзамен (квалификационный) аттестационной ведомости с подписями преподавателей.

Итогом проверки является однозначное решение «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой /не освоен». Итоговая оценка по экзамену (квалификационному) выставляется по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», неудовлетворительно»).

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля		
Номер и тип задания	Коды и наименования ПК и ОК	Показатели оценки результата
1-84	ПК.3.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Грамотно принимать, регистрировать и размещать гостей
1-84		Грамотно предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
1-28		Грамотно принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Грамотно обеспечить выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
29-56		Грамотно производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
57-84		Грамотно координировать процесс ночного аудита

Задания для экзамена (квалификационного)

Задание 1. Составьте основные разделы агентского договора с турфирмой.

Перечислите и кратко раскройте содержание основных разделов агентского договора с турфирмой.

Задание 2. Составьте основные пункты раздела «условия бронирования гостиничных номеров» агентского договора с турфирмой.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «условия бронирования гостиничных номеров» агентского договора с турфирмой.

Задание 3. Составьте основные пункты разделов «предмет договора» и «условия аннуляции индивидуальных гостей и групп» агентского договора с турфирмой.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов разделов «предмет договора» и «условия аннуляции индивидуальных гостей и групп» агентского договора с турфирмой.

Задание 4. Составьте основные пункты раздела «тарифы и порядок расчета» агентского договора с турфирмой.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «тарифы и порядок расчета» агентского договора с турфирмой.

Задание 5. Составьте основные пункты раздела «Ответственность и обязанности сторон» агентского договора с турфирмой.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «Ответственность и обязанности сторон» агентского договора с турфирмой.

Задание 6. Составьте основные пункты разделов «Порядок разрешения споров» и «порядок изменения и прекращения действий договора» агентского договора с турфирмой.

Задание 7. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении группы туристов, заезд 12.07.22 выезд 15.07.22, минимальная стоимость 42000 руб. стоимость реализации 58000 руб.

Задание 8. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении группы туристов, заезд 20.07.22 выезд 25.07.22, минимальная стоимость 54000 руб. Стоимость реализации 64000 руб.

Задание 9. Составьте Приложение к агентскому договору о стоимости услуг Гостиницы для групп клиентов агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

Задание 10. Составьте Приложение (ПРИЛОЖЕНИЕ В) к агентскому договору о стоимости услуг Гостиницы для индивидуального клиента агента.

Задание 11. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении индивидуальных туристов с минимальной стоимостью 4300 руб.

Ускова Людмила Петровна, Люкс, № брони 07081959, заезд 10.07.22, выезд 12.07.22, стоимость реализации 4500 руб.

Норкин Виталий Олегович, Двухместный номер, № 22061985, заезд 12.07.22, выезд 14.07.22, стоимость реализации 5500 руб.

Корсун Дмитрий Ильич, Двухместный номер, № брони 21031995, заезд 15.07.22, выезд 20.07.22, стоимость реализации 4800 руб.

Задание 12. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении индивидуальных туристов с минимальной стоимостью 4600 руб.

Соколов Михаил Андреевич, Люкс, № брони 07081959, заезд 10.07.22, выезд 12.07.22, стоимость реализации 6500 руб.

Михайлов Алексей Валерьевич, Двухместный номер, № 22061985, заезд 12.07.22, выезд 14.07.22, стоимость реализации 5500 руб.

Павлов Александр Никитич, Двухместный номер, № брони 21031995, заезд 15.07.22, выезд 20.07.22, стоимость реализации 5800 руб.

Задание 13. Составьте основные разделы договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Перечислите и кратко раскройте содержание основных разделов договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Задание 14. Составьте основные пункты договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Задание 15. Составьте основные пункты раздела «Порядок бронирования гостиничных номеров» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «Порядок бронирования гостиничных номеров» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Задание 16. Составьте основные пункты раздела «Права и обязанности сторон» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «Права и обязанности сторон» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.

Задание 17. Составьте основные пункты раздела «Ответственность сторон» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.
Перечислите и раскройте содержание основных пунктов раздела «Ответственность сторон» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.
Задание 18. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении индивидуальных туристов с минимальной стоимостью 3200 руб.
Ильина Тамара Вадимовна, одноместный номер, № брони 04041985, заезд 26.07.22 выезд 28.07.22, стоимость реализации 3500 руб.
Дорохов Тамерлан Тимурович, двухместный номер, № брони 01011984, заезд 10.07.22 выезд 15.07.22, стоимость реализации 4200 руб.
Задание 19. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении индивидуальных туристов с минимальной стоимостью 4100 руб.
Химчук Анна Сергеевна, одноместный номер, № брони 04041985, заезд 26.07.22 выезд 28.07.22, стоимость реализации 4500 руб.
Егизаров Антон Степанович, двухместный номер, № брони 01011984, заезд 10.07.22 выезд 15.07.22, стоимость реализации 5200 руб.
Задание 20. Заполните отчет агента (ПРИЛОЖЕНИЕ Д) о заселении группы туристов, заезд 12.07.22 выезд 19.07.22, с минимальной стоимостью 25000 руб., стоимостью реализации 36000 руб.
Задание 21. Составьте основные пункты разделов «Условия оплаты» и «Прочие условия» договора оказания гостиничных услуг с физическим лицом.
Задание 22. Составьте основные разделы договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 23. Составьте основные пункты Заказчика раздела «Права и обязанности сторон» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 24. Составьте основные пункты Исполнителя раздела «Права и обязанности сторон» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 25. Составьте основные пункты раздела «Порядок расчета» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 26. Составьте основные пункты разделов «Порядок изменения и расторжения договора» и «Срок действия договора» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 27. Составьте основные пункты раздела «Форс-мажорные обстоятельства» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 28. Составьте основные пункты разделов «Прочие условия» и «Порядок разрешения споров» договора оказания гостиничных услуг корпоративным клиентам.
Задание 29. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: один одноместный номер (№ 1008) за 2500 руб/сутки и один двухместный номер (№1009) за 3000 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 18:00, выезд 12.06.22 в 15:00. Дополнительные услуги: прачечная - 550 руб, мини-бар 1 день – 250 руб, 2 день - 480 руб. Ужин 4800 руб. Экскурсионное обслуживание - 3950 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Иванова Т.С.Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 30. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: одноместный номер (№ 305) за 1500 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 10:00, выезд 13.06.22 в 20:00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание - 700 руб;

тренажерный зал - 1900 руб, завтрак 3 дня – 250 руб/день; прачечная - 550 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Смирнов М.Е.Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 31. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: двухместный номер (№ 409) за 2900 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 12:00, выезд 13.06.22 в 16:00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня -150 руб/день; мини-бар 1 день - 800 руб, 2 день - 200 руб; ужин 1 день - 2900 руб, 2 день - 1800 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Протасов И.Е. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 32. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два одноместных номера (№ 125, 126) 1600 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 10:00, выезд 14.06.22 в 19:00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня - 150 руб /день; мини-бар 1 день - 150 руб, 2 день – 380 руб; прачечная – 300 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Никифорова С.А. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 33. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: трехместный номер (№ 308) за 2900 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 04:00, выезд 12.06.22 в 20:00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня -150 руб /день; мини-бар 1 день - 80 руб, 2 день - 120 руб; ужин 1 день - 1900 руб, 2 день - 1800 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Резникова А.А. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 34. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: двухместный номер (№201) за 3100 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 06:00, выезд 12.06.22 в 17:00. Дополнительные услуги: автостоянка 2 дня -150 руб/день; прачечная- 1400

руб, мини-бар – 1 день 190 руб, 2-день – 350 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Андреев А.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 35. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: трехместный номер (№112) за 3100 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 8:00, выезд 15.06.22 в 23:00. Дополнительные услуги: автостоянка 2 дня - 150 руб/день; аренда ноутбука- 450 руб, тренажерный зал - 800 руб. Ужин 1 день - 2900 руб, 2 день - 2200 руб. Экскурсионное обслуживание – 3900 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Прохоров М.А. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 36. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: один одноместный номер (№235) за 2000 руб/сутки и один трехместный номер (№450) за 2900 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 13:00, выезд 13.06.22 в 20:00. Дополнительные услуги: прачечная - 2400 руб, услуги няни- 3600 руб, аренда переговорной комнаты – 3900 руб, услуги переводчика – 4000 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Мазенко М.Т. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 37. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: одноместный номер (№ 1008) за 1800 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 08:00, выезд 18.06.22 в 21:00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня - 150 руб/день; мини-бар – 980 руб; ужин - 5900 руб; экскурсионное обслуживание – 2300 руб; услуги няни – 1200 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Лапин Р.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 38. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два VIP-номера (№201, 202) 4100 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 06:00, выезд 12.06.22 в 15:00. Дополнительные услуги: RoomService – 3100 руб, ужин 1 день - 2900

руб, 2 день - 3600 руб; мини-бар -890 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Рюмина С.А. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 39. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два трехместных номера (№201, 202) 3100 руб/сутки за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 19:00, выезд 14.06.22 в 16:00. Дополнительные услуги: автостоянка 3 дня – 300 руб/день; мини-бар 1 день - 800 руб, 2 день - 480 руб, 3 день - 650 руб; ужин 1 день - 4900 руб, 2 день - 4200 руб, 3 день - 5600 руб, экскурсионное обслуживание - 1700 руб; тренажерный зал - 1800 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Круглов И.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 40. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: номер категории «Комфорт» (№302) за 2800 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 12:00, выезд 12.06.22 в 16:00. Дополнительные услуги: мини-бар - 580 руб, завтрак 1 день - 300 руб, 2 день - 250 руб. Ужин 1 день – 700 руб, 2 день – 400 руб. Аренда конферен-зала – 6500 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Батыров Е.Р. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 41. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: двухкомнатный номер (№ 405) за 2800 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 07:00, выезд 16.06.22 в 15:00. Дополнительные услуги: мини-бар - 480 руб, завтрак 1 день– 600 руб, 2 день - 250 руб, 3 день - 200 руб, 4 день -220 руб, 5 день - 240 руб. Ужин 1 день -700 руб, 2 день -800 руб, 3 день - 400 руб, 4 день- 500 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Иванова С.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 42. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: три трехместных номера (№101,102,103) 3100 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд

10.06.22 в 10:00, выезд 16.06.22 в 20:00. Дополнительные услуги: тренажерный зал – 3200 руб., мини-бар 1 день - 800 руб, 2 день - 600 руб, 3 день - 300 руб; завтрак 1 день - 1800 руб, 2 день - 2200 руб, 3 день - 1800 руб, 4 день - 2100 руб, 5 день - 1700 руб, 6 день - 2000 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Сидорова М.А. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 43. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два двухместных номера (№ 303, 304) 2400 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 9:00, выезд 12.06.22 в 19:00. Дополнительные услуги: прачечная - 1400 руб, мини-бар – 150 руб, фитнес-центр – 900 руб, сауна – 3600 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Евгеньева М.И. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 44. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: три двухместных номера (№ 402, 403, 404) 2800 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 19:00, выезд 13.06.22 в 19:00. Дополнительные услуги: мини-бар 1 день - 500 руб, 2 день- 300 руб, ужин – 3500 руб, услуги няни – 950 руб, фитнес-центр – 1900 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Жуковский С.А.Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 45. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: один двухместный номер (№301) 2800 руб/сутки, один трехместный номер (№305) 3100руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 09:00, выезд 20.06.22 в 17:00. Дополнительные услуги: мини-бар 1 день - 500 руб, 2 день - 300 руб, прачечная - 1800 руб, завтрак 1 день - 550руб, 2 день - 500 руб, 3 день - 550 руб., 4 день - 520 руб, 5 день - 550 руб, 6 день - 500 руб, 7 день - 510 руб, 8 день- 500 руб, 9 день - 550 руб, 10 день - 530 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Петренко С.С. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 46. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: один одноместный номер (№504) 1800 руб/сутки, один двухместный номер (№204) 2800 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 06:00, выезд 12.06.22 в 14:00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание - 1700 руб, тренажерный зал – 800 руб, мини-бар 1 день – 500 руб, 2 день- 300 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Лиманов С.М. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 47. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: один одноместный номер (№504) за 1800 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 07:00, выезд 14.06.22 в 23:00. Дополнительные услуги: прачечная - 2200 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Сурикова С.Т.Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 48. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: номер «Комфорт» (№ 301) за3100 руб/сутки. Заезд 10:06.22 в 9.00, выезд 13.06.22 в 00:00. Дополнительные услуги: трансфер – 750 руб, бассейн – 600 руб, услуги гида-переводчика-3600 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Мазенко Р.И. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 49. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два четырехместных номера (№ 201, 202) 3300 руб/сутки цена за 1 номер, один двухместный номер 2600 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 9:00, выезд 12.06.22 в 19:00. Дополнительные услуги: мини-бар – 600 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Мирославин С.М. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 50. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: четыре четырехместных номера (№ 401-404) 3300 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 09:00, выезд 12.06.22 в 10:00. Дополнительные услуги: предоставление конференц-зала и оборудования - 4800 руб, организация конференции - 5500 руб, организация банкета – 17000 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Лукашева С.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 51. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: двухместный номер (№301) за 3100 руб/сутки. Заезд 10.06.22 в 12:00, выезд 13.06.22 в 22:00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание – 1400 руб, автостоянка- 300 руб, мини-бар- 1350 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Савичев С.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 52. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два двухместных номера(№ 205, 206) 3100руб/сутки за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 14:00, выезд 13.06.22 в 21:00. Дополнительные услуги: мини-бар 1 день - 500 руб, 2 день - 300 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Синицин С.Н. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки
Задание 53. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: три двухместных номера (№ 301-303) 2800 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 10.06.22 в 19:00, выезд 13.06.22 в 16:00. Дополнительные услуги: автостоянка 2 дня - 150 руб/день; аренда ноутбука - 450 руб, тренажерный зал - 800 руб, мини-бар 1 день – 580 руб, 2 день - 420 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Рамзанов С.И. Дату указать текущую.
Отель «Морской Бриз» работает по правилам:
Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00
Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток
11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)
Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая
18.01-23.59-оплата ½ суток
00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 54. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: два двухместных номера (№ 405, 406) 5800 руб/сутки цена за 1 номер. Заезд 15.06.22 в 16:00, выезд 20.06.22 в 15:00. Дополнительные услуги: автостоянка 4 дня - 150 руб/день; аренда ноутбука - 650 руб, тренажерный зал - 1800 руб, мини-бар - 1620 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Фадеева С.Т. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 55. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: одноместный номер (№ 702) 3800 руб/сутки. Заезд 12.06.22 в 08:00, выезд 16.06.22 в 15:00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание – 1650 руб, проведение банкета – 10300 руб, мини-бар – 650 руб. Оплата наличными. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Мурашева К.Н. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 56. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг по следующим данным: одноместный номер (№101) 4200 руб/сутки. Заезд 15.06.22 в 10:00, выезд 20.06.22 в 16:00. Дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание – 2250 руб, проведение банкета – 15300 руб, мини-бар – 1850 руб, услуги няни – 390 руб. Оплата кредитной картой. Заполнить промежуточный счет формы 3-Г (ПРИЛОЖЕНИЕ Б) на гостя: Дворцова М.Т. Дату указать текущую.

Отель «Морской Бриз» работает по правилам:

Расчетный час: 12:00 Время заезда: 14:00

Заезд с 0.00-11.00 оплата ½ суток

11.01-14.00 оплата не берется (льготные часы)

Выезд с 12.00- 18.00 оплата почасовая

18.01-23.59-оплата ½ суток

00.00 – 11.00 – плата за полные сутки

Задание 57. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указаннуюдатупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	2	43

Задание 58. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	5	30

Задание 59. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	6	15

Задание 60. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	4	25

Задание 61.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	1	43

Задание 62. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	4	12

Задание 63. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	6	24

Задание 64. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	7	40

Задание 65.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего дня. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) на указанную датупо следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR
10.06.22	52	4	32

Задание 66. Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR(per month)
01.05-31.05.22	62	8	1245

Задание 67.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR (per month)
01.05-31.05.22	24	3	310

Задание 68.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR (per month)
01.05-31.05.22	62	8	1260

Задание 69.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR (per month)
01.05-31.05.22	75	11	1423

Задание 70.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR (per month)
01.05-31.05.22	120	6	1540

Задание 71.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Количество Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR (bed-rooms)
01.05-31.05.22	30	4	500

Задание 72.Ночному аудитору, заступившему на смену, необходимо подвести баланс истекшего месяца. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля (Occ%) за май по следующим данным:

Date	Total rooms TR	RoomsOutofOrder	Room paid PR (bed-rooms)

		ООО	
01.05-31.05.22	35	6	300

Задание 73. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	220	75

Задание 74. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	25	60

Задание 75. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	125	80

Задание 76. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	60	30

Задание 77. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	230	70

Задание 78. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	180	30

Задание 79. Определите какое количество номеров (Room paid) было занято на указанную дату по следующим данным:

Date	Total rooms TR	Occ%
10.06.22	120	90

Задание 80. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки (Double Occ%) на указанную дату по следующим данным:

Date	Total In-House Persons	Room paid PR
10.06.22	110	60

Задание 81. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки (Double Occ%) на указанную дату по следующим данным:

Date	Total In-House Persons	Room paid PR
10.06.22	120	70

Задание 82. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки (Double Occ%) на указанную дату по следующим данным:

Date	Total In-HousePersons	Room paid PR
10.06.22	48	25

Задание 83. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки (Double Occ%) на указанную дату по следующим данным:

Date	TotalIn-House Persons	Room paid PR
10.06.22	43	23

Задание 84. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки (Double Occ%) на указанную дату по следующим данным:

Date	Total In-House Persons	Room paid PR
10.06.22	74	46

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

Оценка «отлично» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями.

Оценка «хорошо» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено

полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями. Но есть мелкие недочеты, которые не оказывают существенное влияние на качество работы

Оценка «удовлетворительно» (ВД освоен) – комплексное практическое задание выполнено правильно и самостоятельно, однако, есть недочеты (не более 2 пунктов из перечисленных):

- допущены нарушения последовательности выполнения работ,
- время выполнение задание незначительно превышает нормативное,
- допущены грубые ошибки в технике безопасности,
- неумелое использование нормативной документации и инструкции.

Оценка «неудовлетворительно» (ВД не освоен) – обучающийся не справляется самостоятельно с практическим заданием, допускает грубое нарушение охраны труда и техники безопасности, не владеет нормативными документами и инструкциями.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

Краснодар, 2025

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (преддипломной) осуществляется в форме дифференцированного зачета, на основании отчета по практике, дневника практики, характеристики, аттестационного листа.

В результате освоения производственной (преддипломной) практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме ***дифференцированного зачета.***

Код	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции, общие компетенции и личностные результаты)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства – уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Наблюдение и оценка формирования практических профессиональных умений Наблюдение и оценка выполнения практических заданий Оформление дневника производственной практики. Аттестационный лист. Характеристика с места прохождения практики Проверка усвоения компетенций при защите отчета и проведении дифференцированного зачета
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения	
		– знать цены на туристские продукты дополнительные услуги; – знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	

		– пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами); – проводить оформление счета для оплаты; – предоставлять счет клиентам; – принимать оплату в наличной и безналичной формах; – оформлять возврат оформленных платежей	
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	–осуществление регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение и оценка формирования практических профессиональных умений Наблюдение и оценка выполнения практических заданий Оформление дневника производственной практики. Аттестационный лист. Характеристика с места прохождения практики Проверка усвоения компетенций при защите отчета и проведении дифференцированного зачета
ПК 2.2	Организовывать	– осуществлять контроль выполнения сотрудниками стандартов	

	и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействие с отделами (службами) гостиничного комплекса;	
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	– осуществлять бронирование номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	– осуществление встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Наблюдение и оценка формирования практических профессиональных умений Наблюдение и оценка выполнения практических заданий Оформление дневника производственной практики. Аттестационный лист. Характеристика с места прохождения практики

			Проверка усвоения компетенций при защите отчета и проведении дифференцированного зачета
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при решении ситуационных задач, при выполнении работ практики, при проведении дифференцированного зачета Защита отчета по практике;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – владеть методикой хранения и поиска информации; – владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	– владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при решении ситуационных задач, при выполнении работ практики, при проведении дифференцированного зачета Защита отчета по практике;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	– знать теорию межличностного и	

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– оказывать первую помощь; –эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при решении ситуационных задач, при выполнении работ практики, при проведении дифференцированного зачета Защита отчета по практике;
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Критерии оценки:

«Отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый программой практики, показавший при этом высокий уровень профессиональной компетенции в рамках практики, проявил в работе самостоятельность, творческий подход, ответственно и с интересом относился ко всей работе.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, выполнившему в срок и полностью программу практики, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе, однако отчетная документация содержит отдельные недочеты.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, не в срок предоставил отчетную документацию, в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, в ходе практики обнаружил недостаточную развитость основных навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям, не проявил самостоятельности, не обнаружил сформированных базовых навыков.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Краснодар, 2025

1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной. Она проводится по завершении всего курса обучения по направлению подготовки. В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО.

Выпускники, освоившие программы подготовки специалистов среднего звена, сдают ГИА в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы). Требования к содержанию, объему и структуре дипломной работы институт определяет самостоятельно.

Государственная итоговая аттестация завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена: специалист по туризму и гостеприимству.

Этапы подготовки и проведения ГИА, задания и критерии оценивания демонстрационного экзамена, требования к дипломным работам, методика их оценивания, включаются в программу ГИА.

В целях определения соответствия результатов освоения выпускниками образовательной программы требованиям ФГОС ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией (далее - ГЭК).

Темы дипломного проекта (работы) разрабатываются преподавателями учебно-методического объединения (далее – УМО) совместно со специалистами предприятий и организаций работодателей и социальных партнеров, рассматриваются на заседании УМО и утверждаются заместителем директора. При этом тематика соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для государственной итоговой аттестации институт разрабатывает программу государственной итоговой аттестации и фонды оценочных средств.

Задания для демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (ФГБОУ ДПО ИРПО).

Фонды оценочных средств для проведения ГИА включают типовые задания для демонстрационного экзамена, примеры тем дипломных работ, описание процедур и условий проведения государственной итоговой аттестации, критерии оценки.

Цель: оценить результаты теоретического и практического обучения и выявить степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Нормативными основаниями для организации и проведения государственного экзамена являются:

1) Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» зарегистрированного Министерством Юстиции России 24 января 2023 г. № 72111);

3) Приказ Минпросвещения России от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 сентября 2022 г. N 70167);

4) Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования";

6) Локальный акт Института

Таблица – Перечень планируемых результатов обучения, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с

		использованием цифровых средств.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	**Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес- идею; определять источники финансирования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	**Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать	**Умения:** описывать значимость своей *профессии (специальности);* применять стандарты антикоррупционного поведения

	осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	**Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, российских духовно-нравственных ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	**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 специальности
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения

ОК 09	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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы **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

Таблица – Виды деятельности

Код и наименование вида деятельности (ВД)	**Код и наименование профессионального модуля (ПМ), в рамках которого осваивается ВД**
1	2
В соответствии с ФГОС	
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ВД 2. Предоставление гостиничных услуг	ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг
ВД 3. Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье	ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье

Результаты освоения основной профессиональной образовательной программы, демонстрируемые при проведении ГИА представлены в таблице.

Для проведения демонстрационного экзамена (далее – ДЭ) применяется комплект оценочной документации (далее - КОД), разрабатываемый оператором согласно п. 21 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. Министерством просвещения Российской Федерации 8 ноября 2021 г. № 800) с указанием уровня проведения (базовый/профильный).

Таблица – Перечень проверяемых требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство Перечень проверяемых требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Трудовая деятельность (основной вид деятельности)	**Код проверяемого требования**	**Наименование проверяемого требования к результатам**
1	2	3
ВД 01	**Вид деятельности 1** Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ВД 02	**Вид деятельности 2** Предоставление гостиничных услуг	
	ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
	ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
	ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
	ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ВД 03	**Вид деятельности 3** Освоение видов работ по должности служащего Портье	
	ПК 3.1	*Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения*

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов проводится ГИА с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

Общие и дополнительные требования, обеспечиваемые при проведении ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов приводятся в комплекте оценочных материалов с учетом особенностей разработанного задания и используемых ресурсов.

Длительность проведения государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство определяется ФГОС СПО. Часы учебного плана (календарного учебного графика), отводимые на ГИА, определяются применительно к нагрузке обучающегося. В структуре времени, отводимого ФГОС СПО по основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство на государственную итоговую аттестацию, образовательная организация самостоятельно определяет график проведения демонстрационного экзамена.

2 СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

2.1. Описание структуры задания для процедуры ГИА в форме ДЭ

Для выпускников, осваивающих ППКРС государственная итоговая аттестация в соответствии с ФГОС СПО проводится в форме демонстрационного экзамена, а осваивающих ППССЗ – в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

Задания, выносимые на демонстрационный экзамен, разрабатываются на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО, с учетом положений стандартов, а также квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

Для выпускников, освоивших образовательные программы среднего профессионального образования проводится демонстрационный экзамен с использованием оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых оператором.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени. Образцы заданий в составе комплекта оценочной документации размещаются на сайте оператора до 1 октября года, предшествующего проведению демонстрационного экзамена (далее – ДЭ). Конкретный вариант задания доступен главному эксперту за день до даты ДЭ.

2.2. Порядок проведения процедуры ГИА в форме ДЭ

Порядок проведения процедуры государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (далее соответственно - Порядок, ГИА) устанавливает правила организации и проведения организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования (далее - образовательные организации), завершающей освоение имеющих государственную аккредитацию основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования (программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих и программ подготовки специалистов среднего звена) (далее - образовательные программы среднего профессионального образования), включая формы ГИА, требования к использованию средств обучения и воспитания, средств связи при проведении ГИА, требования, предъявляемые к лицам, привлекаемым к проведению ГИА, порядок подачи и рассмотрения апелляций, изменения и (или) аннулирования результатов ГИА, а также особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы. Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с

КОД. Федеральный оператор имеет право обследовать ЦПДЭ на предмет соответствия условиям, установленным КОД, в том числе в части наличия расходных материалов.

ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ - также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

Требование к продолжительности демонстрационного экзамена:

Продолжительность демонстрационного экзамена (не более)	**6:00:00**

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ

Требования к содержанию КОД. Единое базовое ядро содержания КОД сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД[3]		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

туризма и гостеприимства	гостеприимства	
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

Содержательная структура КОД представлена в таблице

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	**Перечень оцениваемых ОК, ПК**	**Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)**
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризмаи гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умение: владеть техникой переговоров, устного общения, включая

		телефонные переговоры
	ОК: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке
Предоставление гостиничных услуг	ПК: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
		Умение: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Навык: вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
		Навык: выдавать зарегистрированным гостям ключи от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
		Навык: информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных

		услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	ПК: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале
		Умение: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	ПК Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов
	ПК Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навык: взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса
		Навык: управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
	ПК: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Умение: разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	ПК: Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Навык: координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов)
		Навык: распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных

	ОК: Пользоваться современными средствами поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение: структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации
	ОК: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы

Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице

Таблица

Номер и наименование модуля задания	**Вид аттестации/уровень ДЭ**	**Продолжительность выполнения модуля задания**
Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 2: Предоставление гостиничных услуг	ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 00 мин.
Модуль № 3: Предоставление гостиничных услуг	ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 00 мин.

Текст образца задания:

Модуль № 1:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2-е сотрудников не могут выходить на смены в четверг и пятницу;
- В понедельник, вторник и среду необходимо усилить дневную смену в связи с большим заездом группы туристов;
- условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание (приложение), используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно (*время выполнения 30 мин.*).

Приложение

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Текст задания 2:

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы приложение Б *время выполнения 1 час* Необходимые приложения:

Приложение Б

Приложение Б

1) **Заявка на бронирование**

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение десяти клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется пять номеров категории Стандарт с раздельными кроватями для двухместного размещения десяти человек. Питание – полупансион. Время заезда 18:00 24 августа, время выезда 21:00 29 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.

С уважением, Менеджер компании КоралТревел Мальцева Ольга

2) Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	**Дата** день/месяц/ год		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
30.11	Проживание 50% ранний заезд	5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)	10000	1	10000
01.12	Завтрак (образец!)	800	1	800
01.12	Ужин (образец!)	1500	1	1500
02.12	Проживание 50% поздний выезд	5000	1	5000
			Итого:	**4800**

2) Категории номеров и тарифы

Rates						
Rooms type			**Rack Rates**	**Rates Corporate**	**Rates Travel Agent**	**Rates Tour operator**
STs	Standard Rooms	Standard single	1 450,00 ₽	1 260,87 ₽	1 380,95 ₽	1 380,95 ₽
STt/d		Standard twin/double	2 050,00 ₽	1 782,61 ₽	1 952,38 ₽	1 952,38 ₽
DLd	Deluxe	Deluxe double	3 100,00 ₽	2 695,65 ₽	2 952,38 ₽	2 952,38 ₽
DLt		Deluxe twin	3 100,00 ₽	2 695,65 ₽	2 952,38 ₽	2 952,38 ₽
SS1	Studio Suite	Studio Suite type 1	4 250,00 ₽	3 695,65 ₽	4 047,62 ₽	4 047,62 ₽
SS2		Studio Suite type 2	4 250,00 ₽	3 695,65 ₽	4 047,62 ₽	4 047,62 ₽
Extra bed			600,00 ₽	521,74 ₽	571,43 ₽	571,43 ₽
Baby crib			FREE	FREE	FREE	FREE
BB		Bed and breakfast	270,00 ₽	234,78 ₽	257,14 ₽	257,14 ₽
HB		Half Board	800,00 ₽	695,65 ₽	662,53 ₽	662,53 ₽
FB		Full Board	1 300,00 ₽	1 130,43 ₽	1 076,60 ₽	1 076,60 ₽

Модуль № 2:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля (*время выполнения 15 мин)*.

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на 3 ночи на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой.

Слова и действия администратора	**Слова и действия гостя**
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый день, я заселяюсь к вам в отель
Уточняет имя *Уточняет, есть ли бронь*	*Следует назвать только фамилию* Да, у меня есть бронь
После нахождения брони в системе, попросит паспорт	*Следует предоставить паспорт* Да, пожалуйста
Сверяет детали и уточняет, все ли верно	*Следует подтвердить* Да, да, все так
Спрашивает, может ли сделатькопию документов	Делайте если нужно
Возвращает паспорт	Спасибо
Попросит заполнить регистрационную форму	Да, конечно. Я должен заполнить все? *Если администратор не даст пояснений о значении подписи гостя на регистрационной форме следует спросить* И под чем я расписываюсь?
Если уточняет, как будете гарантировать оплату за проживание и дополнительные услуги	Картой конечно, кто же с собой такие деньги носит. *Далее следует выполнить процедуру, предложенную администратором* *Если администратор предложитзаполнить гарантийную форму по ссылке, следует согласиться*
Подготовит вам ключ и перед тем, как отдать на руки, начнет рассказывать о расположении номера, ресторана, о платных и бесплатных услугах, которые есть в отеле	*Слушайте внимательно и с интересом. Когда рассказ закончится, отреагируйте.* Да, понятно. Спасибо. *Если в процессе упомянет о тех или иных акциях (не важно, в ресторане или где-то еще), отреагируйте так:* Я подумаю.
Предлагает помощь с багажом	*Откажитесь* Нет, спасибо, у меня не много вещей
Спросит, чем ещё может помочь.	У меня завтра деловая встреча, мне нужно погладить рубашку и заказать столик в ресторане. Посоветуйте тот, в котором можно вкусно поесть и поговорить
Администратор делает необходимые звонки и действия	*Если администратор попроси дополнительную информацию о бронировании столика в ресторане следует пояснить:* Нас будет двое,столик нужен на 19:00, мы любим поесть и никаких ограничений по кухне и блюдам нет Далее следует поблагодарить администратора и уходить
Спросит, чемещё может помочь	Спасибо, это все
Вежливо прощается и заканчивает разговор	Спасибо, всего доброго

Текст задания 2:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Вега», номерной фонд которого – 100 номеров, за каждый день и за месяц.

Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями Excel (*время выполнения 45 мин.).*

Дата	Доход (с НДС) от продажи номеров 20%	Номерной фонд	Номера ООО	Occupancy % минус ООО	ADR (с НДС)	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741	100	0	44,00%		
02.06.2023	193742	100	0	60,00%		
03.06.2023	159740	100	0	56,00%		
04.06.2023	129740	100	0	56,00%		
05.06.2023	183780	100	0	74,00%		
06.06.2023	183980	100	0	74,00%		
07.06.2023	183750	100	0	74,00%		
08.06.2023	183760	100	0	60,00%		
09.06.2023	183770	100	0	60,00%		
10.06.2023	183780	100	0	56,00%		
11.06.2023	183790	100	0	60,00%		
12.06.2023	183700	100	1	61,22%		
13.06.2023	205830	100	1	61,22%		
14.06.2023	195740	100	1	57,14%		
15.06.2023	239870	100	1	61,22%		
16.06.2023	194340	100	1	75,51%		
17.06.2023	178900	100	1	75,51%		
18.06.2023	139850	100	1	59,18%		
19.06.2023	190860	100	2	58,33%		
20.06.2023	188360	100	2	58,33%		
21.06.2023	148720	100	2	64,58%		
22.06.2023	213740	100	2	77,08%		
23.06.2023	233440	100	2	91,08%		
24.06.2023	183740	100	2	81,25%		
25.06.2023	210460	100	2	58,33%		

26.06.2023	176350	100	2	62,50%		
27.06.2023	183740	100	2	62,50%		
28.06.2023	207460	100	2	58,33%		
29.06.2023	204840	100	2	72,92%		
30.06.2023	218470	100	2	58,33%		
За месяц						
Бюджет	6200000			69,00%	6400,80	4415,19
Разница %						

Модуль № 3:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Осуществить помощь иностранному гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. (*время выполнения 10 мин*). Общение с гостем осуществляется на иностранном языке, который изучался обучающимися в рамках дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности».

Необходимые приложения: Примерный сценарий для общения с гостем

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле уже сутки. Бронирование на 4 суток);
- гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога.

Слова и действия администратора	**Слова и действия гостя**
Администратор здоровается, представляется и спрашивает, чем может помочь	*Следует представиться и назвать номер комнаты*
Администратор спрашивает, что случилось	**Английский язык:** Maybe you think it’s okay. But the tap over the sink spits if you don’t open it for a while. I tried to open the tap to wash my hands, and the water didn’t come at first, but then it splashed out, so all of my things, which were next to the sink got wet. And I was almost wet too. Also, there’s a puddle on the floor.

Администратор спрашивает, что случилось	**Немецкий язык:** Vielleicht nichts Besonderes Ihrer Meinung nach. Aber der Wasserhahn über dem Waschbecken spuckt, wenn man ihn während einiger Zeit nicht aufdreht. Ich versuchte, den Wasserhahn aufzudrehen, um mich zu waschen, zuerst kam das Wasser nicht und plötzlich schwappte das Wasser heraus, dabei wurden ich und meine Sachen, die neben dem Waschbecken lagen, ganz nass
Администратор спрашивает, как обратиться к гостю и уточняет номер комнаты	*Следует озвучить имя и номер комнаты*
Администратор приносит извинения за предоставленные неудобства и выполняет действия по их исправлению	*Если уточнят в какое время удобно пригласить сотрудников технической службы в номер* **Английский язык:** I'm going to leave the hotel for an hour or two, so let them fix it during this time Ich gehe für eine oder zwei Stunden aus und man muss während dieser Zeit alles in Ordnung bringen *Если предложат переселение (возможно апгрейд* **Английский язык:** I've already unpacked all of my things, so I don't want to pack and unpack it again. I hope it's not all that bad with your faucets. Ich habe meine Sachen schon ausgepackt und möchte sie nicht wieder einpacken und auspacken. Hoffentlich ist alles nicht so schlimm mit Ihren Mischbatterien.
	Если будут предлагать компенсацию фрукты, кофе с десертом и др. следует согласиться
Администратор спрашивает может ли чем-то еще помочь	**Английский язык:** No, I hope I won`t need this kind of help anymore. **Немецкий язык:** Nein, hoffentlich werde ich solche Hilfe nicht mehr brauchen

Текст задания 2:

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Письменные задания». Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения» (*время выполнения 50 мин: 45мин письменная часть +5мин устная часть*). После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.

Необходимые приложения: Отчет ночного аудита Приложение

Приложение

	2025 DAY	2025 MONTH	2025 YEAR	2023 DAY	2023 MONTH	2023 YEAR
Total Rooms in Hotel	251,00	753,00	23 594,00	251,00	753,00	23 343,00
Rooms Occupied	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 437,00
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	230,00	685,00	20 617,00	213,00	586,00	19 107,00
Available Rooms	177,00	438,00	12 914,00	162,00	457,00	11 906,00
Available Rooms minus 000 Rooms	156,00	370,00	9 937,00	124,00	290,00	7 670,00
Complimentary Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
House Use Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Rooms Occupied minus Comp and House Use	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 436,00
Rooms Occupied minus House Use	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 436,00
Rooms Occupied minus Comp	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 437,00
Day Use Rooms	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	18,00
Out of Order Rooms	21,00	68,00	2 977,00	38,00	167,00	4 236,00
Out of Service Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	88,00
In-House Adults	107,00	518,00	16 770,00	150,00	476,00	17 345,00
In-House Children	1,00	3,00	574,00	4,00	13,00	481,00
Total In-House Persons	108,00	521,00	17 344,00	154,00	489,00	17 826,00
Individual Persons In-House	73,00	179,00	9 167,00	92,00	254,00	10 366,00
Block Persons In-House	35,00	342,00	8 177,00	62,00	235,00	7 460,00
Member Persons In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VIP Persons In-House	5,00	12,00	829,00	5,00	18,00	2 299,00
Individual Rooms In-House	57,00	144,00	5 681,00	58,00	153,00	6 189,00
Block Rooms In-House	17,00	171,00	4 999,00	31,00	143,00	5 248,00
Source Rooms In-House	23,00	54,00	2 364,00	19,00	66,00	3 147,00
Company Rooms In-House	8,00	20,00	2 543,00	7,00	58,00	4 016,00

Travel Agent Rooms In-House	41,00	227,00	4 904,00	59,00	205,00	4 331,00
Group Rooms In-House	17,00	171,00	5 027,00	31,00	143,00	5 251,00
Blocks In-House	5,00	20,00	487,00	2,00	9,00	341,00
Birthdays In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% Rooms Occupied	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	49,00
% Rooms Occupied minus Comp and House	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	48,99
% Rooms Occupied minus Comp, House and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,85
% Rooms Occupied minus Comp	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	49,00
% Rooms Occupied minus House	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	48,99
% Rooms Occupied minus Comp and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,86
% Rooms Occupied minus House and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,85
% Rooms Occupied minus 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,86
Revenue per available room per day minus OOO	1 700,62	1 917,04	2 410,34	1 491,65	2 021,21	2 334,96
ADR	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 900,85
ADR minus Comp	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 900,85
ADR minus House	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 901,19
ADR minus Comp and House	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 901,19
Room Revenue	391 142,08	1 313 175,74	49 694 026,25	317 721,17	1 184 430,83	44 614 015,77
Food And Beverage Revenue	101 056,67	684 282,14	27 356 834,50	119 199,17	676 332,50	23 502 538,74
Other Revenue	37 758,33	57 275,00	3 427 849,67	36 891,67	141 285,83	3 467 746,33
Total Revenue	529 957,08	2 054 732,88	80 478 710,42	473 812,00	2 002 049,16	71 584 300,84

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА)

Примерная тематика дипломных работ (дипломных проектов) по специальности

Перечень тем дипломных работ разрабатывается преподавателями междисциплинарных курсов в рамках профессиональных модулей.

Тематика дипломных работ	**Компетенции**
1. Особенности создания и продвижения дополнительных услуг гостиницы (на примере...). 2. Исследование работы службы приема и размещения и пути совершенствования взаимоотношений с клиентами (на примере ...). 3. Организация работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования (на примере ...). 4. Разработка внутреннего аудита деятельности сотрудников службы приема и размещения с применением новых технологий (на примере...). 5. Влияние качественной организации рабочего пространства на профессиональную деятельность сотрудника службы приема и размещения. (на примере...). 6. Совершенствование мотивации персонала службы приема и размещения (на примере...). 7. Механизмы повышения качества профессиональной подготовки кадров для индустрии гостеприимства (на примере...). 8. Корпоративные стандарты в работе гостиничного предприятия (на примере нескольких служб) 9. Внутренний аудит деятельности персонала службы приема и размещения с применением новых оценочных технологий (на примере...). 10. Совершенствование технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия (на примере...). 11. Совершенствование договорных отношений в сфере реализации гостиничной услуги (на примере...). 12. Анализ существующих пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности (на примере...). 13. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг (на примере...). 14. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания (на примере...). 15. Повышение качества и культуры обслуживания в сфере сервиса как факторы конкурентоспособности предприятия. (на примере...). 16. Разработка специальных пакетов в гостиницах города Краснодара как инструмента продажи гостиничных услуг. 17. Разработка предложений по совершенствованию дополнительных услуг на основе анализа деятельности (на примере...). 18. Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей (на примере...).	ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

19. Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций (на примере...). 20. Изучение влияния корпоративной культуры на качество обслуживания (на примере...). 21. Управление кризисными ситуациями в туристических предприятиях (на примере...). 22. Контроль качества обслуживания в туристических агентствах (на примере...). 23. Современные подходы к управлению персоналом в гостиничном бизнесе (на примере...). 24. Роль устойчивого туризма в гостиничной деятельности 25. Влияние туристических трендов на гостиничную индустрию	
26. Исследование работы службы приема и размещения на этапе приема и размещения (на примере...). 27. Исследование работы службы приема и размещения и пути совершенствования взаимоотношений с клиентами (на примере ...). 28. Совершенствование технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия (на примере...). 29. Совершенствование деятельности административно-хозяйственной службы (на примере...). 30. Совершенствование технологии обслуживания номерного фонда гостиничного предприятия (на примере...). 31. Эффективное управление материальными ресурсами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (на примере...). 32. Анализ контроля качества деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (на примере...). 33. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц (на примере...). 34. Разработка пакетных предложений на предприятиях гостиничной индустрии в соответствии с современными тенденциями (на примере...). 35. Формирование имиджа гостиничного предприятия. (на примере...). 36. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей (на примере ...). 37. Формирование уникального бренда путем персонализации сервиса как основы конкурентного преимущества (на примере...). 38. Совершенствование официального сайта гостиницы как продуктивного способа бронирования и продаж гостиничных услуг (на примере...). 39. Исследование конкурентной стратегии гостиницы на основе изучения современных трендов (на примере...). 40. Совершенствование системы обучения персонала предприятия (на примере...). 41. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере...).	ВД. 02 Предоставление гостиничных услуг ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ВД 03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье ПК 3.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

42. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиницы (на примере...). 43. Управление качеством гостиничной услуги (на примере...). 44. Изучение подхода к ценообразованию на услуги гостеприимства (на примере...). 45. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере...). 46. Конкурентоспособность услуг предприятия индустрии гостеприимства (на примере...). 47. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг (на примере...). 48. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере…). 49. Разработка мероприятий по эффективному продвижению гостиничных услуг(на примере...).	

Изложение материала в дипломной работе должно быть кратким, четким, не допускающим различных толкований. В тексте должны применяться научные и специальные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в литературе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Все части работы должны иметь смысловые связки**,** которые обеспечивают целостность текста. Важнейшим средством выражения логических связей в дипломной работе являются специальные функционально-синтаксические средства, указывающие на последовательность развития мысли (прежде всего, во-первых, во-вторых, значит, итак и т. д.); противоречивые отношения (однако, между тем, в то время как, тем не менее); причинно-следственные отношения (следовательно, поэтому, благодаря этому, вследствие этого и др.); переход от одной мысли к другой (прежде чем перейти к…; обратимся к …, перейдем к …, остановимся на.., необходимо рассмотреть и др.); итог, вывод (итак, таким образом, в заключении отметим, следует сказать и др.).

Дипломная работа должна быть выдержана в стиле письменной научной речи, который обладает некоторыми характерными особенностями. Прежде всего, для стиля письменной научной речи характерно использование конструкций, исключающих употребление местоимения первого лица единственного числа, местоимений второго лица единственного числа.

Для выражения логической последовательности используют сложные союзы: благодаря тому, что, между тем как, так как, вместо того чтобы, ввиду того что, оттого что, вследствие того, что, после того как, в то время, как и др. Особенно употребительны производные предлоги в течение, в соответствии с, в результате, в отличие от, наряду с, в связи с, вследствие и т.п.

Для выражения логических связей между частями текста используются следующие устойчивые сочетания (приведем результаты; как показал анализ; на основании полученных данных).

Для образования превосходной степени прилагательных чаще всего используются слова «наиболее», «наименее». Не употребляется сравнительная степень прилагательного с приставкой по – (например, повыше, побыстрее).

Недопустимо, чтобы дипломная работа была выполнена в стиле реферата, а также представлять собой механическое переписывание текста источников и литературы. Результатом дипломной работы должны быть выводы и предложения, направленные на решение исследуемой проблемы.

Критерии оценки дипломной работы

Дипломная работа оценивается на основании:

- отзыва руководителя;
- отзыва официального рецензента;
- коллегиального решения Государственной экзаменационной комиссии.

Работа, претендующая на отличную оценку, должна соответствовать нижеследующим требованиям.

Содержательные требования включают нижеследующие критерии.

1. Корректно сформулированная тема (проблема) дипломной работы.
2. Четкое обоснование актуальности темы.
3. Актуальность должна содержать формулировку проблемной ситуации.
4. Введение, соответствующее требованиям к работе.
5. Полнота раскрытия заявленной темы и решения поставленных задач.
6. Отсутствие прямых заимствований и пространного цитирования.
7. Присутствие самостоятельного вторичного анализа.
8. Наличие теоретического и эмпирического материала.
9. Описание эмпирической базы, соответствующее требованиям.
10. Стилистика и орфография текста должна соответствовать научному формату работы.

Формальные требования.

1. Объем – 50-60 страниц (без приложений) и 25-40 страниц для работы, практическая часть которой выполняется в виде макета.
2. Структура соответствует требованиям.
3. Оформление работы согласно требованиям.
4. Список использованных источников, оформленный согласно требованиям.
5. Нумерация страниц (на первой странице и странице содержания номер не указывается, но подразумевается).
6. Иллюстративный материал (таблицы, рисунки и т.п.) должны быть оформлены согласно требованиям (иметь названия, нумерацию и т.д.).

Дипломная работа, не соответствующая содержательным и/или формальным требованиям, не может быть допущена к защите. Работа, содержащая большой процент заимствований (т.е. цитируемый текст без ссылок автора) или пространное цитирование не допускается к защите или снимается с защиты.

Результаты защиты обсуждаются Государственной экзаменационной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии. Решение об окончательной оценке по защите дипломной работы основывается на отзыве руководителя, внешней рецензии, выступлении и ответах выпускника в процессе защиты. Оценка по защите дипломной работы определяется баллами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» выставляется за работу, содержащую глубокое, логичное и полное раскрытие темы, отличающуюся самостоятельностью, знанием теоретического материала, опирающуюся на практический опыт обучающегося. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает глубокое знание темы, свободно ориентируется в материале, использует наглядные пособия.

«Хорошо» выставляется за работу, содержащую последовательное изложение основных вопросов темы, понимание теоретического и практического материала. Работа отличается достаточной обоснованностью выводов и обобщений, но содержит неточности в изложении материала. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите

обучающийся показывает знание темы, ориентируется в материале без особых затруднений, использует наглядные пособия.

«Удовлетворительно» выставляется за работу, в основном, раскрывающую содержание темы, которая отличается схематичностью, нарушением последовательности, отдельными неточностями в изложении. Работа недостаточно грамотна. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы, ошибки в расчетах или имеются замечания к оформлению дипломной работы. При защите работы обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы.

«Неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит элементы исследовательского характера, имеет поверхностно изложенный материал темы, отсутствуют практические расчеты, работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзыве руководителя имеются серьезные критические замечания по содержанию работы. При её защите обучающийся проявляет неуверенность, затрудняется отвечать на вопросы комиссии по теме дипломной работы.

Председатель Государственной экзаменационной комиссии объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.