Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 01.06.2026 15:33:34
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, 2026

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 №6 от 28.05.2026 г.) и утверждены приказом директора № 38-О от 28.05.2026г.

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, 2026

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 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	– выделять факторы, определившие уникальность становления духовно- нравственных ценностей в России; – анализировать, характеризовать, выделять причинно-следственные связи и пространственно-временные характеристики исторических событий, явлений, процессов с времен образования Древнерусского государства до настоящего времени; – анализировать историческую информацию, руководствуясь принципами научной объективности и достоверности, с целью формирования научно обоснованного понимания прошлого и настоящего России; – защищать историческую правду, не допускать умаления подвига российского народа по защите Отечества; – демонстрировать готовность противостоять фальсификациям российской истории; – демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Российского государства –	– ключевые события, основные даты и исторические этапы развития России до настоящего времени; – выдающихся деятелей отечественной истории, внесших значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России; – традиционные российские духовно-нравственные ценности; роль и значение России в современном мире

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**
– выделять факторы, определившие уникальность становления духовно- нравственных ценностей в России;	8,31
– анализировать, характеризовать, выделять причинно-следственные связи и пространственно-временные характеристики исторических событий, явлений, процессов с времен образования Древнерусского государства до настоящего времени;	1,2,3,4,5,11,12,14,19,20,23,24,25,26,27,28,29,30
– анализировать историческую информацию, руководствуясь принципами научной объективности и достоверности, с целью формирования научно обоснованного понимания прошлого и настоящего России;	1,2,3,4,7,14,21,23,24,26,28,29
– защищать историческую правду, не допускать умаления подвига российского народа по защите Отечества;	9,13,15,16,17,22
– демонстрировать готовность противостоять фальсификациям российской истории;	10,13,15,16,17,19,22
– демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Российского государства	6,13,15,16,17,18,22
Знать	**Номер вопроса**
– ключевые события, основные даты и исторические этапы развития России до настоящего времени;	4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,28
– выдающихся деятелей отечественной истории, внесших значительный вклад в социально- экономическое, политическое и культурное развитие России;	6,7,8,9,10,11,27,
– традиционные российские духовно-нравственные ценности; роль и значение России в современном мире	1,2,3,8,9,29,30,31,32

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Пространство России и его геополитическое, экономическое и культурное значение
2. Становление духовных основ России
3. Место и роль России в мировом сообществе.
4. Невская битва и Ледовое побоище
5. Собирание русских земель вокруг Москвы
6. Иван IV — Россия становится царством
7. Причины, ход и последствия Смутного времени.
8. Народные ополчения и борьба с интервентами
9. Борьба запорожских казаков под руководством Богдана Хмельницкого за православную веру и единство с Россией.
10. Рождение новой империи при Петре Великом
11. Просвещенный абсолютизм Екатерины Великой. Истоки, меры, результаты.
12. Крымская война (1853-1856) причины, события, итоги
13. Революция 1905-1907 гг. в России.
14. Первая Мировая война. Боевые действия в 1914-1918 гг.
15. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю.
16. Октябрьская революция в России, последствия. Предпосылки Гражданской

войны.

17. Гражданская война в России и её последствия.
18. Образование СССР. Введение НЭП.
19. Индустриализация и коллективизация в СССР.
20. Укрепление безопасности СССР в 1939-1941.Советская дипломатия в начале Второй

Мировой войны.

21. Военные действия на советско-германском фронте в 1942-1943 гг. Перелом на Восточном фронте.
22. Завершающий этап Великой Отечественной войны и разгром нацистской Германии.
23. Окончание Второй Мировой войны. Вклад СССР в Победу.
24. Начало холодной войны и послевоенное устройство мира.
25. СССР в послевоенные годы. Восстановление народного хозяйства. Влияние идеологии.
26. Внутренняя политика СССР в 1950-е – 1960-е годы.
27. Особенности внутренней политики СССР во второй половине 1960-х – начале 1980-х.

«Перестройка» М.С. Горбачева.

28. Распад СССР и формирование новой российской государственности на рубеже 20-21 вв.
29. Антироссийская пропаганда: примеры и влияние
30. История развития российского ВПК
31. Современное технологическое развитие страны: прорывы и перспективы
32. Внешняя политика России на рубеже 20-21 вв. Новые вызовы и пути их преодоления.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Главной задачей советской дипломатии в 1920-е было:

А) преодоление дипломатической изоляции
Б) создание антифашистской коалиции
В) создание единого фронта мировой революции
Г) выполнение обязательств Российской империи

Ответ:

Обоснование:

Задание 2. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Назовите основные цели Специальной Военной Операции (СВО), которая началась 24.02.2022:

Выберите несколько вариантов ответа:

А) демилитаризация Украины
Б) выход Вооруженных Сил РФ на границы Евросоюза
В) денацификация Украины
Г) дерусификация Украины
Д) вступление Украины в НАТО

Ответ:

Обоснование:

Задание 3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Событие, положившее начало первой русской революции:

А) «ленский расстрел»
Б) «хождение в народ»
В) «ходынская трагедия»
Г) «кровавое воскресенье»

Ответ:

Обоснование:

Задание 4. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Репрессивно-колонизационная политика гитлеровской Германии в СССР:

А) план «Ост»
Б) план «Норд»
В) план «Блау»
Г) план «Зигфрид

Ответ:

Обоснование:

Задание 5. Проанализируйте утверждение и обоснуйте ответ:

«Иван IV Грозный проводил исключительно репрессивную политику, уничтожив всю элиту Российского государства».

Отметьте правильное суждение:

А) Утверждение верно: правление Ивана Грозного характеризовалось массовыми репрессиями и казнями представителей знати.

Б) Утверждение неверно: хотя политика Ивана Грозного была жесткой, его меры касались отдельных групп бояр, обвиненных в заговоре или коррупции.

В) Историки сходятся во мнении, что жестокость Ивана Грозного сильно преувеличена и основана лишь на слухах.

Ответ:

Обоснование:

Задание 6. Выскажите мнение о значении Дня народного единства в период Смуты и для

России на современном этапе.

Задание 7. Прочитайте четыре предложения.

Два из них являются тезисами (положениями, которые требуется аргументировать). Другие два содержат факты, которые могут послужить для аргументации этих тезисов. Подберите для каждого из тезисов соответствующий ему факт. Номера соответствующих предложений запишите в таблицу.

1) При Петре I в России происходит становление системы светского образования.

2) Западную внешнюю политику Петра I можно назвать удачной.

3) В 1721 году закончилась Северная война, в результате которой Россия получила выход

к Балтийскому морю.

4) Петр I ввел гражданский шрифт для чтения и написания книг.

Ответ запишите в таблицу:

Номер предложения, содержащего…			
тезис 1	факт 1	тезис 2	факт 2

Задание 8. Приведите пример исторического деятеля XVIII-XX веков, чья жизнь и поступки стали примером патриотического поведения и преданности Родине.

Задание 9. Оцените правильность следующего высказывания. Свой ответ обоснуйте:

«Пётр I подавлял национальные движения народов Российской империи и искоренял местные языки и обычаи».

Верно ли это утверждение?

А) Да, Пётр I действительно целенаправленно подавлял любые проявления местной культуры и традиций.

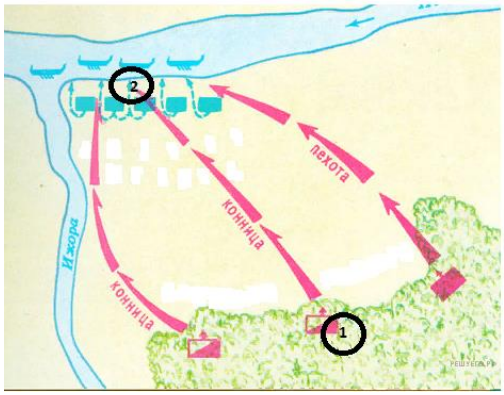
Б) Нет, несмотря на проведение европеизации, Петр Великий поощрял изучение местных языков и культур, многие народы сохранили свою традиционную идентичность.

В) Источники свидетельствуют, что большинство реформ Петра затронули именно дворянство и армию, а не бытовые обычаи коренного населения.

Задание 10. Анализируя процесс образования единого Русского государства в XIV–XV веках, оцените значимость Московского княжества в объединительном движении.

1. Какие экономические и политические предпосылки способствовали возвышению Москвы?
2. Какова роль московских князей Дмитрия Донского и Василия III в объединительных процессах?
3. Приведите аргументы, подтверждающие необходимость изучения научных трудов современных исследователей для правильного понимания процесса образования централизованного государства.

Задание 11. Назовите и опешите битву, представленную на схеме



Задание 12. Прочитайте документ. Каковы причины Смуты по мнению А.Е. Преснякова? Что стало поводом к началу Смутного времени?

Согласны ли вы с предложенной позицией? В случае необходимости предложите свой вариант объяснения произошедших событий.

«*Пресняков А.Е. Смутное время//Люди Смутного времени. СПб., 1905г.*»

«Причины Смуты коренились в самом строе Московского государства XVI в. В их основе лежало противоречие между целями, которые должно было преследовать правительство, и средствами, какими оно располагало. В стране, слабо развитой в экономическом отношении и редко населенной, создать достаточную крепость государственной самообороны при сложных международных отношениях было возможно только с большим трудом, и при том сосредоточивая в распоряжении правительства все средства и силы народные. Оно и борется в XVI в. за установление безусловной власти, сокрушая все частные и местные авторитеты, какими отчасти оставались в своих вотчинах потомки удельных князей, бояре-княжата. Привилегии, какими пользовалась эта аристократия, претендовавшая на первую роль в управлении и в царской думе, на подчинение себе в деле суда, расправы и военной службы населения своих вотчин, были сломлены бурей опричнины Грозного.

Уничтожая в боярстве старое и привычное орудие своей власти, Московское правительство одновременно создает взамен новую администрацию и новое войско, администрацию приказов и войско служилых людей, детей боярских и дворян. В этом классе, вершину которого составила новая придворная знать, сильная не родовитостью, а высоким служебным положением и царскою милостью, — ищет опоры царская власть. Этот класс она стремится обеспечить поместьями и крепостным крестьянским трудом, постепенно сводя на нет крестьянскую свободу. Но интересы помещиков часто противоречили интересам казны: делясь **со**служилыми людьми доходом с крестьянского труда, она рисковала потерять источник своей финансовой системы при разорении крестьян и обращении их в холопов, податей не плативших. К ***то***му же потребность колонизировать Поволжье и южные области заставляла правительство покровительствовать переселениями земледельцев на новые земли наперекор выгоде служилых землевладельцев. Переселенческое движение вызвало сильный отлив |населения из центральных областей, что довело их до тяжелого сельскохозяйственного кризиса.

Сложный исторический процесс вызвал глубокое брожение и в сознании русского общества. Столкновение противоположных интересов, усиленное кроваво-жестокими действиями Грозного, привело к двум главным последствиям: падению правительственного авторитета..., и к сознанию каждым общественным классом своих особых интересов. Совпадение общего социально-политического кризиса с прекращением династии было последним толчком к Смуте».

Задание 13. Докажите факт героизма защитников Ленинграда в годы Великой Отечественной войны.

Задание 14. Выберите одного из трех исторических деятелей. Опишите два события (процесса, явления), в котором участвовал данный исторический деятель.

1) М.С. Горбаче
2) Н.С. Хрущев
3) Николай II

Задание 15. Объясните смысл понятия «Великий подвиг советского солдата» применительно к Победе в Великой Отечественной войне.

Задание 16. Охарактеризуйте историческое событие, изображённое на фотографии. Укажите год, когда была сделана данная фотография. Почему изображённые на фотографии события до сих пор имеют большое значение для всех граждан России?

Задание 17. Охарактеризуйте историческое событие, изображённое на фотографии.

Укажите название государственного праздника, на котором была сделана данная фотография. Объясните, почему в этот день граждане России испытывают «радость со слезами на глазах».

Задание 18. Почему символику двуглавого орла принято считать одним из древних символов России?

Задание 19. Рассмотрите изображение и определите фамилию президента европейского государства, свержение которого стало одной из причин (предпосылок) события, которому посвящен данный плакат. Используя изображение, приведите одно любое обоснование вашего ответа.

Задание 20. Прочтите и проанализируйте отрывок из документа и укажите его автора и о каком событии идет речь. Как объясняет автор своё решение?

«Дорогие друзья! Дорогие мои! Сегодня я в последний раз обращаюсь к вам с новогодним приветствием. Но это не все. Сегодня я последний раз обращаюсь к вам как Президент России.

Я принял решение. Долго и мучительно над ним размышлял. Сегодня, в последний день уходящего века, я ухожу в отставку. Я много раз слышал - … любыми путями будет держаться за власть, он никому ее не отдаст. Это - вранье. Дело в другом. Я всегда говорил, что не отступлю от Конституции ни на шаг. Что в конституционные сроки должны пройти думские выборы. Так это и произошло. И так же мне хотелось, чтобы вовремя состоялись президентские выборы - в июне 2000 года. Это было очень важно для России. Мы создаем важнейший прецедент цивилизованной добровольной передачи власти, власти от одного Президента России другому, вновь избранному. И все же я принял другое решение. Я ухожу. Ухожу раньше положенного срока. Я понял, что мне необходимо это сделать. Россия должна войти в новое тысячелетие с новыми политиками, с новыми лицами, с новыми, умными, сильными, энергичными людьми. А мы, те, кто стоит у власти уже многие годы, мы должны уйти».

Задание 21. Сравните военно-экономический потенциал Германии и СССР и сделайте вывод о роли советской экономики в годы войны.

Наименование продукции	**СССР**		**Германия**	
	Июль 194 г. –	**В среднем за год**	**1941 – 1945 гг.**	**В среднем за год**

	июль 1945 г.			
Чугун (млн т)	31,5	7,9	98,1	24,5
Сталь (млн т)	45,4	11,3	133,7	33,4
Электроэнергия (млрд кВт ч)	147,3	36,8	334,0	83,5
Танки и САУ (тыс штук)	95,1	23,8	53,8	13,5
Боевые самолеты (тыс. штук)	108,0	27,0	78,9	19,7
Орудия без минометов (тыс. штук)	188,1	47,9	102,1	25,5

Задание 22. Укажите причины и год, когда произошло событие, которому посвящён данный плакат. Какую реакцию со стороны США и Евросоюза вызвало данное событие?

.

Задание 23. Прочитайте внимательно текст и ответьте на вопросы к нему.

Из «Истории государства Российского» Н. М. Карамзина

В усердной любви к гражданскому образованию Борис превзошел всех древнейших венценосцев России, имев намерение завести школы и даже университеты, чтобы учить молодых россиян языкам европейским и наукам: в 1600 году он посылал в Германию немца Иоганна Крамера, уполномочив его искать там и привезти в Москву профессоров и докторов. Сие важное намерение не исполнилось, как пишут, от сильных возражений духовенства… Но оставив мысль заводить университеты в России, царь послал 18 молодых боярских людей в Лондон, в Любек и во Францию учиться языкам иноземным…

Вам самим известно, что в прошлом году Карл Ходкевич приходил со всем полевым войском; Сапега был тоже с большим войском, и сидели в Москве, и с Зборовским и со многими другими полковниками; много было тогда польского и литовского войска; никогда прежде не бывало столько ваших людей, и однако мы, надеясь на милость Божию, не убоялись множества польских и литовских людей, а теперь вы сами видели, как гетман пришел и с каким бесчестьем и страхом он ушел от вас. Сдайтесь нам пленными…»

1. К какому веку относится этот документ? Какой самозванец появился в это время? С какими событиями связан этот документ?

2. Используя текст документа, укажите, почему интервенты оказались в Москве и в каком году.

3. Используя текст документа и знания по курсу истории, укажите роль народа в борьбе с иноземными захватчиками. Назовите не менее трех событий, связанных с этой борьбой.

Задание 24. Прочитайте документ и выявите основные причины перехода к политике разрядки? Каких успехов удалось добиться мировому сообществу в ограничении гонки вооружений и предотвращении мировой войны? Какую роль отводили ядерному оружию в СССР и США? Какие противоречия существовали в оценках хельсинкских мирных инициатив между лидерами СССР США?

а) Из статьи Маршала Советского Союза Н.И. Крылова «Поучительные уроки истории» 30 августа 1969г.

Массовое внедрение ракетно-ядерной техники в войска привело к изменению форм организации Вооруженных Сил. Одним из существенных выражений этих изменений является создание ракетных войск стратегического назначения, как главной силы сдерживания агрессора и разгрома его в войне. В этом году советский народ и его Вооруженные Силы отметят 10-летие ракетных войск стратегического назначения как самостоятельного вида Вооруженных Сил.

Ракетные войска -олицетворение военного могущества нашего Советского государства, концентрированное выражение его неограниченных возможностей в области науки, техники, промышленного производства и подготовки высококвалифицированных кадров. Ракетные войска оснащены стратегическими ракетами различных типов с широким диапазоном дальности действий

Ракеты в глобальном варианте, имея неограниченную дальность пусков, способны поражать цели противника в любой точке земного шара с любого направления и высокой точностью.Нам хотелось бы напомнить любителям военных авантюр, что любая агрессия не останется безнаказанной. Возмездие последует немедленно и неотвратимо. Такая уверенность базируется на высокой постоянной готовности наших Вооруженных Сил, каждой пусковой установки, каждого самолета, корабля, танка и орудия. Наши замечательные системы обнаружения не позволяют противнику осуществлять внезапное нападение.

(Хрестоматия по отечественной истории (1946-1995гг.).Учебное пособие для студентов вузов под редакцией А.Ф.Кисилева, Э.М.Щагина.М. Гуманит. Изд. Центр «ВЛАДОС», 1996. с. 557)

б) Из Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе.

Декларация принципов взаимоотношений государств-участников Совещания 1 августа 1975г.

II. Неприменение силы или угроза силой Государства –участники будут воздерживаться в их взаимных, как и вообще в их международных отношениях, от применения силы или угрозы силой как против территориальной целостности или политической независимости любого государства, так и каким либо другим образом, несовместимым с целями Объединенных Наций и с настоящей Декларацией.

Никакие соображения не могут использоваться для этого, чтобы обосновывать обращение к угрозе силой или к её применению в нарушение этого принципа.

Соответственно государства-участники будут воздерживаться от любых действий, представляющих собой угрозу силой или прямое или косвенное применение силы против другого государства-участника...Равным образом, они будут также воздерживаться в их взаимных отношениях от любых актов репрессалий с помощью силы. Никакое такое применение силы или угроза силой не будет использоваться как средство урегулирование

споров или вопросов, которые могут вызвать споры между ними.

(Хрестоматия по отечественной истории (1946-1995гг.).Учебное пособие для студентов вузов под редакцией А.Ф.Кисилева, Э.М.Щагина.М. Гуманит. Изд. Центр «ВЛАДОС», 1996. с.559)

Задание 25. Какое из понятий характеризует общественно-политическую жизнь в РФ в начале 1990-х гг.? Свой ответ аргументируйте

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

Задание 26. По анализу исторической литературы А. М. Василевский считает, что И. В. Сталин «переоценивал возможности дипломатии» в надежде отдалить во времени военное столкновение с Германией. Вы согласны с этим утверждением?

Какие основные меры предпринимало советское руководство для подготовки к грядущей войне?

1. Прочитайте фрагмент из воспоминаний маршала Советского Союза А.М. Василевского.

«<…> Если бы наши войсковые части и соединения были своевременно отмобилизованы, выведены на предназначенные для них планом рубежи, развернулись на них, организовали четкое взаимодействие с артиллерией, с танковыми войсками и авиацией, то можно предположить, что уже в первые дни противнику были бы нанесены такие потери, которые не позволили бы ему столь далеко продвинуться по нашей стране.

<…> Неправильно объяснить неудачное начало войны исключительно ошибками Сталина. Партия видела приближение войны и предпринимала максимум усилий, чтобы оттянуть вступление в нее Советского Союза. Это был мудрый и реалистичный курс <…>

<…> Следовало проводить форсированную мобилизацию и переводить наши пограничные военные округа в полную боевую готовность, организовывать жесткую эшелонированную оборону. Сталин не мог уловить этого переломного момента <…>

<…> Наши разведорганы <…> не могли в полной мере объективно оценивать поступающую информацию о военных приготовлениях фашистской Германии и честно, по-партийному, докладывать ее И. В. Сталину <…> и (он. — Прим. авт.) переоценивал возможности дипломатии в решении этой задачи <…>

В роковую ночь начала войны <…> отборные фашистские орды, обладавшие двухлетним опытом ведения войны, обрушились на наши пограничные войска и войска прикрытия».

Задание 27. Охарактеризуйте исторический документ. Как называется процесс экономического развития, происходивший в первую пятилетку, участником которой был автор текста? Укажите годы осуществления первого пятилетнего плана. Кто был руководителем страны в эти годы?

Из воспоминаний современника:

«Рассказывая о стройках тех лет, хочу засвидетельствовать, что недаром говорят и пишут: в годы первой пятилетки вся наша страна превратилась в громаднейшую строительную площадку. ...Каждый коллектив, каждая партийная,

комсомольская, профсоюзная организация на своём участке работы делала всё возможное, чтобы выполнить вовремя заказы для ударных строек...

Страна была охвачена пафосом строительства. Поразителен героизм строителей в годы первой пятилетки. Тысячи и тысячи людей отдавали революции, социализму все силы и саму жизнь...

Сейчас уже трудно представить условия, в которых начинались эти гигантские работы. Ведь механизации не существовало почти никакой. Имелись лишь краны-укосины, бетономешалки и некоторые другие простые устройства. Земляные работы по планировке площадок, рытью котлованов под фундаменты цехов выполнялись артелями грабарей. ...И вся их «техника» состояла из телег-грабарок, в которые впрягали лошадей, и обыкновенной совковой лопаты. <...>

С развёртыванием широкого фронта работ основной политической задачей партийная организация строительства считала борьбу за высокие темпы. Лозунгом дня стало: «Догнать и перегнать американские темпы в строительстве». Вот тут и началось социалистическое соревнование.

На стройку пришло много молодёжи, комсомольцев, которые стали активными организаторами ударных бригад...

Широко развернувшееся соревнование рождало новые, прогрессивные методы труда. Была объявлена настоящая война рутине. Первым её шагом было введение непрерывной рабочей недели. Дело это было настолько новое, что некоторые рабочие, особенно сезонники, заволновались. Мол, и отцы наши, и деды чтили воскресный день, отдыхали, нельзя от этого отступать. Некоторые даже ушли со стройки — не могли смириться с нарушением «завета отцов».

Задание 28. Прочтите отрывок из решения Ялтинской конференции руководителей СССР, Великобритании и США и укажите организацию, о создании которой идет речь. Какова цель этой оганизации?

«Мы считаем необходимым создать международную организацию, имеющую целью сохранение мира. Мы считаем, что это существенно как для предупреждения агрессии, так и для устранения политических, экономических и социальных причин войны путем тесного и постоянного сотрудничества всех миролюбивых народов».

1) Лига Наций
2) НАТО
3) ООН
4) Европейский Союз

Задание 29. Прочтите отрывок из исторического источника**. Н**азовите не менее двух особенностей этой операции. Кто из советских военачальников отличился в этом сражении?

Отрывок из мемуаров Г. К. Жукова:

«В воздух взметнулись тысячи разноцветных ракет. По этому сигналу вспыхнули 140 прожекторов, расположенных через каждые 200 метров. Более 100 миллиардов свечей освещали поле боя, ослепляя противника и выхватывая из темноты объекты атаки для наших танков и пехоты. Это была картина огромной впечатляющей силы...

Гитлеровские войска были буквально потоплены в сплошном море огня и металла. Сплошная стена пыли и дыма висела в воздухе, и местами даже мощные лучи зенитных

прожекторов не могли её пробить.

Наша авиация шла над полем боя волнами... Однако противник, придя в себя, начал оказывать противодействие со стороны Зееловских высот своей артиллерией, миномётами... появилась группа бомбардировщиков... И чем ближе подходили наши войска к Зееловским высотам, тем сильнее нарастало сопротивление врага...

20 апреля, на пятый день операции, дальнобойная артиллерия открыла огонь... Начался исторический штурм...»

Задание 30 . О ком идет речь. Свой ответ обоснуй:

А) «Это трагическая фигура на русском престоле. Правитель, стремившийся оказать реальную помощь народу, укрепить военную мощь страны и внешнеполитическое положение, считался виновником всех несчастий, обрушившихся на страну, и был ненавидим народом.»

Б) Бывший холоп князя Телятевского бежал на Дон и стал вольным человеком. В одном из казачьих походов попал в плен к туркам, бежал в Италию, жил в Венеции. В 1606 г. вернулся в Россию. Называл себя воеводой «чудесным образом спасшегося царевича Дмитрия». Несколько раз одержал победы над правительственными войсками. Был разбит при осаде Москвы в 1606 г. В 1607 г. возле Тулы вынужден был сдаться правительственным войскам. В 1608 г. был убит.

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, 2026

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 обучающийся должен освоить		
Уметь:	**Номер теоретического задания**	**Номер практического задания**
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	1-60	
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;		1-30
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	15, 18, 19, 28, 30, 35, 37-43, 45, 48,	

	52, 60	
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	2, 58, 59, 60	27, 28
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	15, 35, 39, 41, 43, 44, 53	
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;		26, 27, 28
- писать деловые письма;	32, 59	
- понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики;		3, 5, 8, 22, 23, 29
- обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы	6, 9, 14, 15, 18, 36, 37, 44, 46, 53, 54	
Знать:		
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	1-60	26, 27, 28
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;	1-60	
- особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности;		1-30
- правила перевода текстов профессиональной направленности;		1-30
- правила составления деловых писем;	46,57	
- правила делового общения с клиентами;	6,15,18,19,28, 30,31,35,37,39, 40,42-45,47-48, 52,53,55,60	
- этику делового общения и правила ведения переговоров;	39	
- правила составления и заполнения профессиональной документации	46,53,57	

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Туризм.

Дайте определение понятиям туризм и турист.

Расскажите про профессии в туризме.

Расскажите, какими необходимыми профессиональными навыками должен обладать специалист по туризму.

2. Моя будущая профессия.

Представьтесь. Расскажите о себе, используя язык делового общения.

Расскажите о профессиях в туристической отрасли и почему вы выбрали именно туризм и гостеприимство.

Расскажите о своих планах после окончания обучения.

3. Рынок туризма.

Что такое туристический рынок?

Расскажите о стратегиях туристического бизнеса.

Какие цели и задачи преследуют туристические компании.

Какую роль играет конкуренция в тур бизнесе?

Какие направления туризма вы знаете?

4. Реклама тур услуг.

Какую роль играет реклама в туризме?

Какие наиболее эффективные способы рекламы вы знаете?

Приведите примеры наиболее успешных рекламных кампаний в туристической отрасли.

5. Виды путешествий.

Какие виды путешествий вы знаете?

Расскажите о своем опыте путешествий или о своем путешествии мечты.

Расскажите о том, как правильно спланировать идеальное путешествие, какие факторы необходимо учитывать при планировании путешествия.

6. Заказ туристической поездки.

Как подобрать оптимальный вариант путешествия.

Какие вопросы необходимо задать туристу для того, чтобы он остался доволен?

Какие сложности могут возникнуть при бронировании путешествия?

7. Путешествия по воздуху.

Расскажите, что вы знаете об авиаперелетах?

Расскажите о собственном опыте, если такой имеется?

Опишите аэропорт.

8. Авиабилет.

Расскажите, как человек может забронировать перелет, приобрести авиабилет?

Какие авиакомпании бывают? Какие рейсы бывают?

Какие классы перелета существуют?

Как выбрать место в самолете?

9. Авиаперелет.

Расскажите о действиях пассажира в аэропорту?

Что такое регистрация, таможня, паспортный контроль, багаж; магазин duty-free; правила безопасности в самолете; сокращения и символы, принятые в авиаперевозках; чтение авиабилета, монитора в аэропорту.

10. Путешествия наземными видами транспорта

Расскажите про наземные виды транспорта и путешествия на них.

Где и как можно на них приобрести билеты или взять в аренду?

Какой транспорт наиболее выгодный?

Расскажите о своем опыте поездок.

11. Поездка по железной дороге.

Где и как можно приобрести билеты на поезд?

Как узнать расписание поездов?

Как указать дорогу к нужному пути?

Какие преимущества есть у ж/д путешествия?

Какие есть недостатки?

12. ЖД билеты.

Как забронировать поездку на поезде?

Какие бывают поезда и классы вагонов?

Расскажите о своем опыте ж/д поездок.

13. Путешествия водным транспортом.

Какой водный транспорт вы знаете?

Расскажите про особенности таких путешествий.

14. Круизы.

Что такое круиз?

Какие бывают виды лайнеров?

Опишите круизный лайнер.

Какие бывают типы кают и перечислите их особенности.

15. Особенности бронирования круизов.

Как забронировать круиз?

Какие особенности необходимо учесть при бронировании и проинформировать об этом туриста?

Какие вопросы необходимо задать туристу?

Как отменить бронь в случае изменения планов?

Представить диалог об отмене бронирования туристу.

16. Международные путешествия.

Перечислите страны – туристические направления.

Какие виды отдыха они предоставляют?

Их сезонность, достопримечательности.

Опишите подробно, почему они пользуются популярностью у туристов?

17. Страна – туристическое направление.

Опишите подробно одно любое туристическое направление на ваш выбор.

Расскажите подробно о климате, сезонности, как туда добраться, визовые формальности, в каких отелях можно остановиться.

Расскажите подробно о достопримечательностях и интересных местах.

18. Курорт.

Что такое курорт?

В чем его отличие от других типов размещения?

Опишите, какие удобства и сервисы обычно предоставляют курорты?

Приведите пример диалога с туристом о бронировании курорта с его подробным описанием.

19. Маршрут путешествия.

Какие типы маршрутов вы знаете?

Как составить удачный маршрут путешествия и программу пребывания?

Составьте диалог с туристом с вопросами.

Составьте маршрут и программу пребывания для туриста на основе полученных ответов.

20. Планирование маршрута путешествия.

Как составить удачный маршрут путешествия и программу пребывания?

Составьте программу экскурсионного маршрута с подробным таймингом для туристической группы.

21. Пешеходный туризм.

Приведите примеры пешеходного туризма.
Расскажите, что нужно учитывать туристу, отправляясь в пеший тур?
Расскажите о своем опыте пеших туров.

22. Безопасность в походе.

Расскажите, что нужно предпринять, отправляясь в поход?
Как правильно собрать рюкзак?
Расскажите о правилах безопасности в походе.
Расскажите про свой опыт походов.

23. Составление пешеходных маршрутов.

Расскажите, как правильно запланировать и составить пешеходный маршрут?
Как правильно читать карту маршрута?
Составьте карту двухдневного похода по горной местности.

24. Экскурсии.

Какие экскурсионные направления вы знаете?
Опишите подробно одно экскурсионное направление со всеми достопримечательностями.
Какие факторы необходимо учитывать при бронировании экскурсий?
Составьте экскурсионный тур по одному из городов России.

25. Описание достопримечательностей и исторических мест.

Составьте описание любой всемирно известной достопримечательности.
Составьте описание любого всемирно известного исторического места.

26. Объяснение пути в городе.

Как спросить и указать дорогу?
Какие выражения и предлоги необходимо для этого использовать?
Опишите подробно как вы добираетесь из дома до учебы.

27. Достопримечательности Краснодара.

Расскажите о достопримечательностях нашего города.
Опишите подробно эти достопримечательности.

28. Обсуждение маршрутов и программ с клиентами.

Составьте и предложите экскурсионный маршрут по самым интересным местам Краснодара.
Составьте диалог-обсуждение бронирование экскурсионной поездки по городу с таймингом.

29. Путешествия и безопасность.

Какие правила безопасности существуют для туристических поездок?
Напишите памятку для туриста.

30. Советы и правила поведения в разных местах.

Какие советы туристам вы можете дать для безопасного пребывания в различных странах?
Как следует себя вести в случае возникновения непредвиденных ситуаций?
Составьте диалог с туристом о правилах поведения за границей.

31. Жалобы и претензии клиентов.

С какими жалобами чаще всего приходится сталкиваться работнику туризма?
Как правильно и корректно можно урегулировать жалобу или претензию туриста?
Составьте диалог с туристом о решении одной из проблем на ваш выбор.

32. Письмо-извинение на жалобу клиента.

Какие жалобы туристов являются наиболее распространенными?
Составьте письмо – извинение на жалобу клиента по одной из возможных проблем.

33. Гостиницы и другие места проживания.

Какие виды размещения существуют?
Перечислите и охарактеризуйте каждое из них.
В чем их отличие друг от друга?

34. Отели и гостиницы.

Какие типы отелей и гостиниц существуют?
Какие критерии оценки существуют для отелей и гостиниц?
Подробно опишите один из известных зарубежных отелей, приведите пример порядок цен.

35. Описание гостиницы и услуг.

Какие виды услуг предоставляют отели и гостиницы?
Какие из них нужно бронировать заранее?
Какие из них обычно являются платными?
Составьте диалог об информировании гостя о платных услугах отеля и их реальной стоимости.

36. Номера.

Какие категории номеров существуют?
Какими аббревиатурами они обозначаются в международной практике?
Охарактеризуйте каждый из них.
Опишите подробно один из типов номеров.

37. Отели Краснодара.

Какие отели в нашем городе вы знаете?
Опишите подробно один из них: расположение, номерной фонд, услуги и сервисы, питание и т.д.
Составьте диалог с гостем про порядок цен на различные категории номеров в выбранном отеле.

38. Апартаменты.

Что такое апартаменты?
Каких видов они бывают?
Как они осуществляют прием гостей, регистрацию и размещение гостей.
Составьте диалог с гостем о бронировании, условиях оплаты и условия проживания.

39. Деловое общение.

Какие фразы делового общения нужно использовать при встрече и размещении гостей в гостинице?
Как происходит рассмотрение жалоб гостей в гостинице.
Составьте диалог с решением проблемы гостя.

40. Экстренная помощь гостю.

Какие действия необходимо предпринять, если гость жалуется на внезапное ухудшение здоровья.? Как вызвать экстренную помощь?

Опишите подробно свой диалог со скорой помощью.

41. Бронирование номера.

Опишите подробно, какие шаги необходимо предпринять для бронирования номера?

Какие документы необходимо получить после завершения бронирования?

42. Заезд в отель.

Расскажите о действиях персонала при заезде гостя?

Опишите подробно функции и обязанности каждого сотрудника при приеме гостей.

Составьте диалог с гостем при заселении в отель.

43. Выезд из отеля.

Расскажите о действиях персонала при заезде гостя?

Опишите подробно функции и обязанности каждого сотрудника при выезде гостей.

Составьте диалог про выселение из отеля.

44. Дополнительные услуги в гостинице.

Какие виды услуг есть в гостинице?

Расскажите про каждую из них.

Приведите примерную стоимость подобных услуг в диалоге с гостем.

45. Деловой центр.

Что такое деловой центр, для чего он нужен?

Как осуществляется бронирование делового центра?

Какие моменты необходимо учитывать при бронировании?

Составьте диалог с гостем про бронирование дополнительных услуг, которые могут понадобиться при бронировании делового центра.

46. Информирование гостя о дополнительных услугах отеля.

Проинформируйте потенциального гостя о возможных дополнительных услугах.

Как оформить соответствующую документацию?

47. Питание.

Какие виды точек общественного питания существуют?

Какие виды обслуживания они предоставляют?

Какие наиболее распространенные виды кухонь мира встречаются?

Расскажите об одной из них подробно в диалоге гостю**.**

48. Ресторан.

Какие виды ресторанов вы знаете?

Расскажите подробно про стандарты обслуживания гостей.

Составьте диалог между гостем и официантом.

49. Заказ блюд.

Расскажите, как происходит обслуживание гостей в ресторане.

Что такое меню?

Приведите примеры блюд из меню и подробно расскажите из чего оно состоит.

50. Туристическое агентство.

Что такое туристическое агентство?

Какие функции оно выполняет?

В чем заключается его основная деятельность?

Какими навыками должен обладать менеджер по туризму?

51. Туроператорская деятельность.

Что такое туроператор?

Какие функции он выполняет?

В чем заключается его основная деятельность?

Расскажите про ознакомительные туры?

52. Продажа туров.

Какие туристические продукты существуют?

Расскажите, как осуществляется реализация туристического продукта?

Приведите пример диалога между туристом и менеджером по туризму при выборе и бронировании тура.

53. Расчеты.

Какие виды оплат применяются в туризме?

Какие виды документов наиболее распространены?

Составьте диалог об оплате забронированного, но не оплаченного тура.

54. Деньги.

Что такое деньги, какую функцию они выполняют?

В каких странах какая валюта находится в обороте?

В какой валюте проводятся расчеты между странами за туристические услуги?

В какой валюте происходит расчет в России и как курсы валют влияют на конечного потребителя?

55. Россия.

Расскажите про культуру нашей страны: праздники, исторические памятники, традиции, театр. Расскажите про соответствие русских и английских названий и понятий, связанных с национальной культурой и историей в английском языке**.**

Презентуйте нашу страну в диалоге иностранному туристу**.**

56. Источники информации в туризме.

Какие источники информации являются наиболее распространенными в туризме?

Какая информация обычно отображается в туристических каталогах?

57. Документация.

Какие виды документов распространены в туристическом бизнесе?

Какие данные указываются в следующих документах:

Авиабилет

Ж/д билет

Подтверждение бронирования

Счет на оплату

Подтверждение отмены бронирования.

58. Карьерные перспективы.

Какие профессии вам доступны после окончания института?

Какими навыками вам необходимо обладать для успеха в карьере.
Опишите ваше идеальное карьерное будущее.

59. Резюме.
Расскажите о правилах составления резюме.
Расскажите о себе, как в резюме.

60. Собеседование.
Как успешно пройти собеседование на должность работника туризма?
Какие самые распространенные вопросы можно услышать на собеседовании?
Как правильно на них отвечать представьте в диалоге.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1.

1. Прочитайте текст и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об индустрии гостеприимства.

Tourism and Hospitality

Hotels, catering, leisure, and tourism are service industries. They provide services to customers. The service consists of looking after people when they are away from home by providing food, drink, shelter, sleeping accommodation, entertainment, and leisure facilities. The industry is made up of a very wide range of establishments offering different levels of service. The obvious examples are hotels, pubs, and restaurants. Individuals become tourists when they voluntarily leave their normal surroundings, where they reside, to visit another environment. Therefore, tourists are visitors, and what they do whilst visiting another place may be considered tourism.

Back in 1963 the United Nations Conference on International Travel and Tourism agreed to use the term 'visitors' to describe individuals visiting another country. This definition covered two classes of visitors: Tourists were classified as temporary visitors staying at least 24 hours in a destination. If they are traveling for recreation, health, sport, holiday, study, or religious purposes,
their visit could be categorized as leisure. Alternatively, excursionists, including cruise travelers may be considered as temporary visitors, if they stay in a destination for less than 24 hours. However, these definitions fail to consider domestic tourists. In 1976, the Institute of Tourism suggested that tourism is the temporary short-term movement of people to destinations outside the places where they normally live and work. Therefore, tourism includes the movement of people for all purposes, including day visits or excursions (Cooper, 2008; Holloway & Taylor, 2006).

Tourism is a social, cultural, and economic phenomenon that entails the movement of people to countries or places outside their usual environment for personal or business/professional purposes. These people are called visitors (which may be either tourists or excursionists; residents or non-residents) and tourism has to do with their activities, some of which imply tourism expenditure (United Nations World Tourism Organization, 2008). Using this definition, we can see that tourism is the movement of people for a number of purposes (whether business or pleasure).

A tourist is someone who travels at least 80 km from his or her home for at least 24 hours, for business or leisure or other reasons. The United Nations World Tourism Organization (1995) states that tourists can be:
Domestic (residents of a given country traveling only within that country);
Inbound (non-residents traveling in a given country);
Outbound (residents of one country travelling in another country).

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) is the United Nations agency

responsible "for the promotion of responsible, sustainable and universally accessible tourism". Its membership includes 156 countries and over 400 affiliates such as private companies and non-governmental organizations. It promotes tourism as a way of developing communities while encouraging ethical behavior to mitigate negative impacts. UNWTO - World Tourism Organization The term tourism industry is very broad, and it can involve broad groups in these services. The tourism-related industry groupings involved (in
alphabetical order) are:
Accommodation;
Food and beverage services ("F&B");
Recreation and entertainment;
Transportation;
Travel services.

When looking at tourism it is important to consider the term hospitality. Hospitality is the business of helping people to feel welcome and relaxed and to enjoy themselves. Simply put, the hospitality industry is the combination of the accommodation and food and beverage groupings, collectively making up the largest segment of the industry. Obviously, tourism affects many areas of economics. The impact of tourism can be grouped into three main categories: economic, social, and environmental. Economic Impacts. Tourism around the world is now worth over $ 4 trillion
annually, and it is a growing industry almost everywhere. Regions with the highest growth in terms of tourism dollars earned are the Americas, Europe, Asia and the Pacific, and Africa.

Social Impacts. In addition to the economic benefits of tourism development, positive social impacts include an increase in amenities (parks, recreation facilities), investment in arts and culture, and contribute to a positive quality of life for residents. However, negative social impacts of tourism can include:
Change or loss of cultural identity and values;
Culture clashes;
Physical causes of social stress (increased demand for resources);
Ethical issues (such as an increase in sex tourism or the exploitation of child workers).

Environmental Impacts. Tourism relies on and greatly impacts, the natural environment in which it operates. Even though many areas of the world are conserved in the form of parks and protected areas, tourism development can have severe negative impacts:
Depletion of natural resources (water, forests, etc.);
Pollution (air pollution, noise, sewage, waste, and littering);
Physical impacts (construction activities, marina development, trampling,
loss of biodiversity).
The environmental impacts of tourism can reach outside local areas and influence the global ecosystem. Therefore, these impacts should be analyzed using data gathered by businesses, governments, and industry organizations.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What is tourism?
2. What is hospitality?
3. Why have you chosen a career in tourism and hospitality?
4. What are service industries?
5. Who is a tourist?
6. Who are visitors?
7. What types of tourists are there?
8. What industries are involved in tourism?
9. What is hospitality?
10. How does tourism affect many areas of economics?
11. What are the positive and negatives impacts of tourism?

3. Переведите следующие слова и словосочетания и составьте с ними собственные предложения.

Catering
movement
leisure
destination
provide
purpose-
inbound
accommodation
outbound
entertainment
facilities
environment
accessible
benefit

4. Сопоставьте слова с их определениями.

1. impact 2. environment 3. accommodation 4. tourism 5. leisure 6. short-term 7. to provide	a. the social and cultural conditions that influence the life of an individual or community b. time free from work or duties c. a powerful or major influence or effect d. relating to a short period of time e. a place where people can live, stay, or work f. to make something available g. the practice of traveling for recreation

5. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. Hotels, catering, leisure, and tourism are primary industries.
2. Individuals become tourists when they voluntarily leave their normal surroundings, where they reside, to visit another environment.
3. Tourists were classified as temporary visitors staying at least 10 hours in a destination.
4. If people are traveling for recreation, health, sport, holiday, study or religious purposes, their visit could be categorised as leisure.
5. Excursionists, including cruise travelers may be considered permanent visitors if they stay in a destination for less than 24 hours.
6. Tourism is a social, cultural, and economic phenomenon that entails the movement of people to countries or places outside their usual environment for personal or business/professional purposes.
7. Tourists can be domestic and outbound.
8. The tourism-related industry groupings involved (in alphabetical order) are: Accommodation; Food and beverage services ("F & B"); Transportation.
9. Hospitality is the business of helping people to feel welcome and relaxed and to enjoy themselves in their native country.
10. The impact of tourism can be grouped into two main categories: economic and environmental.
11. Tourism development can have severe negative impacts on the environment.
12. These negative impacts should be analyzed using data gathered by businesses, governments, and industry organizations.

Задание 2.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об истоках туризма.**

Origins of Tourism

Travel for leisure purposes has evolved from an experience reserved for very few people into something enjoyed by many. Historically, the ability to travel was reserved for royalty and the upper classes. From ancient Roman times through to the 17th century, young men of high standing were encouraged to travel through Europe. Through the Middle Ages, many societies encouraged the practice of religious pilgrimage. The word hospitality predates the use of the word tourism, and first appeared in the 14th century. It is derived from the Latin hospes, which encompasses the words guest, host, and foreigner. The word tourist appeared in print much later, in 1772. The word tour comes from Greek and Latin words for circle and turn, and that tourism and tourist represent the activities of circling away from home and then returning.

Cox & Kings, the first known travel agency, was founded in 1758 when Richard Cox became the official travel agent of the British Royal Armed Forces. Almost 100 years later, in June 1841, Thomas Cook opened the first leisure travel agency, designed to help Britons improve their lives by seeing the world and participating in the temperance movement. In 1845, he ran his first commercial packaged tour, complete with cost-effective railway tickets and a printed guide.

The continued popularity of rail travel and the emergence of the automobile presented additional milestones in the development of tourism. In fact, a long journey taken by Karl Benz's wife in 1886 served to kick off interest in auto travel and helped to publicize his budding car company, which would one day become Mercedes Benz.

Fast forward to 1952 with the first started commercial air flights from London, England, to Johannesburg, South Africa, and Colombo, Sri Lanka, and the dawn of the jet age began. The 1950s also saw the creation of Club Méditérannée and similar club holiday destinations, the precursor of today's all-inclusive resorts.

The decade that followed is considered to have been a significant period in tourism development, as more travel companies came onto the scene, increasing competition for customers and moving toward mass tourism, introducing new destinations and modes of holidaying.

Industry growth has been interrupted several times in history, including World War I, the Great Depression, and World War II. At the start of the 21st century, global events thrust international travel into decline including the September 11, 2001, attack on the World Trade Center in New York City (known as 9/11), the war in Iraq, perceived threat of future terrorist attacks, and health scares including SARS, COVID-19, and West Nile virus.

At the same time, the industry began a massive technological shift as increased internet use revolutionized travel services. Through the 21st century, online travel bookings grew exponentially, and the impacts of the global tourism industry today are impressive.

2. **Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:**

1. How long do you think people travel?
2. Why do people travel?
3. Do you like traveling?
4. Have you ever traveled abroad?
5. When did travel for leisure purposes evolve?
6. Who had the ability to travel in ancient Roman times?
7. What was the purpose of religious pilgrimage?
8. When did the word tourist appear?
9. What were the first known travel agencies?
10. What caused the several interruptions of world tourism in history?

11. Why do online travel bookings grew exponentially nowadays?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. Historically, the ability to travel was reserved for the poor.
2. From ancient Roman times through to the 17th century, young men of high standing were encouraged to travel through Asia.
3. Through the Middle Ages, many societies encouraged the practice of business pilgrimage.
4. The word hospitality is derived from the Russian hospes.
5. The word tour comes from Greek and Latin words for backward.
6. Cox & Kings, the first known travel agency, was founded in 1558.
7. The emergence of the automobile presented additional barriers in the development of tourism.
8. Club Méditérannée and similar club holiday destinations are the precursors of today's all-inclusive resorts.
9. Industry growth has been interrupted at several key points in history, including World War I, the Great Depression, and World War II.
10. In the 21st century, global events thrust international travel into decline including SARS, COVID-19 and West Nile virus.
11. At the same time, the industry began a massive technological shift as increased internet use revolutionized travel services.
12. Through the 21st century, online travel bookings grew exponentially and the impacts of the global tourism industry

4. Сопоставьте слова с их определениями.

1. upper	a. an elite class
2. ancient	b. the gradual advance
3. royalty	c. higher in physical position, rank, or order
4. development	d. a journey of a pilgrim
5. milestone	e. very old
6. pilgrimage	f. a significant point

5. **Переведите следующие слова и словосочетания и составьте с ними собственные предложения.**

for leisure purposes, enjoyed by many, royalty and the upper classes, from ancient Roman times, the practice of religious pilgrimage, it is derived from the Latin, the first known travel agency, the British Royal Armed Forces, commercial packaged tour, cost-effective railway tickets and a printed guide, the emergence of the automobile, the dawn of the jet age, all-inclusive resorts, increasing competition for customers, massive technological shift, online travel bookings.

Задание 3.

1. **Прочитайте и переведите птсьменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об основателе первого турагентства.**

Thomas Cook

Thomas Cook, the father of tourism, is a forgotten hero of his age. Before his birth, nobody knew the words “tourism” or “sightseeing". Thomas Cook, who was born on 22 November 1808 in Melbourne, Derbyshire, founded the travel agency that is now "Thomas Cook Group". He was brought up as a Baptist and joined his local Temperance Society which was against drinking alcohol and smoking.

Thomas Cook became the first travel agent so that he can promote the ideas of a healthy way of life. He believed that the lives of working people would improve if they found pleasure in

some entertaining pastime. In 1841 Thomas Cook arranged for the rail company to charge one shilling per person that included rail tickets and food for this train journey. That was to be the first public excursion train journey in England. From this he began to arrange excursions for pleasure, taking a percentage of the railway tickets. In 1844 the Midland Counties Railway Company agreed to make an arrangement with him so that he could find the passengers.

In 1856 he introduced his "grand tours". He organised tours to Switzerland, Italy, Egypt, and the United States. One of the first American clients was Mark Twain, who was not only the greatest writer but also a famous traveler. In the early 1860s, he began the travel agency of "Thomas Cook and son".

Thomas Cook retired in 1879. During his fifty-year career in travel, he drew on his enthusiasm and originality to make holidays easier and more available by introducing inclusive independent travel, hotel coupons, traveler's cheques, round the world trips lasting 222 days, and the first travel newspaper. His office also contained a shop in order to sell travel essential accessories including guidebooks, luggage, telescopes, and footwear. At the end of his life, Cook could boast that he had escorted thousands of tourists abroad without mishap.

The founder of tourism died in 1892. His fortune was estimated at 2497 pounds that was a good result for a man, who began working for sixpence a week.

His business passed to his only son John who had been his partner since 1864.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Why did Thomas Cook join the Temperance Society?
2. Where was a Temperance meeting held?
3. Who was one of the first Americas clients of Thomas Cook & Son?
4. How long did round-the-world trips last?
5. What travel essential accessories did Thomas Cook & Son sell?
6. Were there any problems during Cook's career in travel?
7. How rich was Cook at the end of his life?

3. Дополните предложения в соответствии с содержанием текста.

1. Thomas Cook is ...
2. He was born on ...
3. In 1841 Thomas Cook...
4. Every passenger paid one shilling...
5. The Midland Counties Railway Company made...
6. He introduced...
7. In 1856 he organised his first "Grand Tours"...
8. The founder of tourism...
9. The travel agency of Thomas Cook passed...

a) ….22 November 1808 in England.
b) ... to Switzerland, Italy, Egypt, and the United States.
c) ... to his only son John.
d) ...died in 1892.
e) . . . arranged the first train journey.
f) ... for his rail ticket and food.
g) ….inclusive independent travel, hotel coupons, traveler's cheques, round the world trips and the first travel newspaper.
f) ... a pioneer of tourism.
g)….. an arrangement with him in 1844.

4. Переведите следующие словосочетания на русский язык и составьте собственные предложения.

Tourism, agency, promote, idea, meeting, company, tour, client, career, enthusiasm, originality, hotel coupon, cheque, accessories, guide, escort, tourist, fortune, result, partner, organise, person, excursion, public.

5. **Напишите возможные реплики звонящего на следующие реплики сотрудника отеля.**

- Good afternoon. You've reached Marriott Hotel. How may I help you?
-……..

-……
- I'm sorry. Can I call you back?

-…….
- Sorry, but I didn't quite catch that.

-……..
- Just a moment. I'll put you through to reservations.

-……..
- Please hold and I'll connect you to reservations.

-……
- You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport.

Задание 4.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о видах отелей.**

Hotel Types

Hospitality is made up of two services: the provision of overnight accommodation for people traveling away from home, and options for people dining outside their home. Today, there are several hotel types, which can be classified in multiple ways. Let us explore these classifications in more detail.

Hotels are classified according to the hotel size, location, target markets, levels of service, facilities provided, number of rooms, ownership, and affiliation, etc.

1. Size - Or number of rooms.

Under 200 rooms
200 to 399 rooms
400 to 700 rooms
More than 700 rooms

2. Target Markets.

Hotel targets can be classified according to the markets they attempt to attract their guests. The common type of markets includes business, airport, suites, residential, resort, timeshare, casino, convention, and conference hotels.

Airport Hotels target business clientele, airline passengers with overnight travel layovers or canceled flights, and airline crews or staff. And might give free transport between hotel and airport. Some Airport hotels also charge the guest by the hour instead of normal daily night charges. an area beside the bedroom.

Business Hotels are the largest group of hotel types and they primarily cater to business travelers and usually located in downtown or business districts and serve business travelers, tour groups, individual tourists, and small conference groups. Guest amenities at business hotels may include morning coffee, free local telephone calls, breakfast, etc.

Suite Hotels are the latest trend and the fastest-growing segments of the hotel industry. Such hotels have a living room and a separate bedroom. Professionals, such as accountants, lawyers, businessmen, and executives find suite hotels particularly attractive as they can work and also entertain in.

Extended Stay Hotels are somewhat similar to suite hotels but usually offer kitchen amenities in the room. These kinds of hotels are for long-stayers who want to stay more than a week.

Serviced Apartments/ Residential hotels provide long-term or permanent accommodation for guests (from one month up to a year). Rooms generally include living room, bedroom, kitchen, private balcony, washing machines, kitchen utensils, etc.

Resort Hotels are usually located in the mountains, on an island, or in some other exotic locations away from cities. These hotels have recreational facilities, scenery, golf, tennis, sailing, skiing, and swimming, and provide enjoyable and memorable guest experiences.

Bed and Breakfast/ Homestays are houses with rooms converted into overnight facilities, this can size up to 1 to 10 guest rooms. They are also known as 'Home Stay's'. The owner of the B&B usually stays on the premises and is responsible for serving breakfast to the guest.

Timeshare /Vacation Rentals are hotels, where the guests purchase the ownership of accommodations for a specific period. These owners may also have the unit rented out by the management company that operates the hotel.

Casino Hotels are hotels with gambling facilities, where the food and beverage are secondary and supportive of the casino operations.

Conference and Convention Centres focus on meetings and conferences and overnight accommodation for meeting attendees. They also provide video conferencing facilities, audiovisual equipment, business services, flexible seating arrangements, flipcharts, etc. These hotels mostly located outside the metropolitan areas and have facilities like golf, swimming pools, tennis courts, fitness centres, spas, etc.

3. Levels of service.

World-class service: These are also called luxury/Five Stars hotels, they target top business executives, entertainment celebrities, high-ranking political figures, and wealthy clientele as their primary markets. They provide upscale restaurants and lounges, Valet, concierge services, and private dining facilities.

Mid-Range Service: Hotels offering mid-range or otherwise 3 to 4-stars hotels service appeal to the largest segment of the traveling public. They also provide uniformed service, food, and beverage room service, in-room entertainments, and Wi-Fi, etc.

Budget/Limited Service: These hotels provide clean, comfortable, safe, inexpensive rooms and meet the basic need of guests and appeal to budget-minded travelers who want a room with minimum services and without unnecessary costs.

4. Ownership and Affiliations.

Independent/Single Owner Hotels do not have identifiable ownership or management affiliation with other properties. Chain hotels are part of a hotel chain and it imposes certain minimum standards, rules, policies, and procedures to restrict affiliate activities. Let us take a closer look at three types of hotels that have emerged to meet specific market needs: budget hotels, boutique hotels.

Budget Hotels have a standardized appearance and offer basic services with limited food and beverage facilities. Budget hotels were first developed in the United States and built along with the interstate highway system.

Boutique Hotels include less than 100 rooms and featuring a distinctive design style and on-site food and beverage options. A boutique hotel is typically intimate and has an easily identifiable atmosphere, such as classic, luxurious, quirky, or funky. These budget brands offer comfort, modern design, and breakfast on-site; all-inclusive, with one price for room night, breakfast, and internet access. Examples of amenities include skiing and mountains, golf, beach

and ocean, lakeside, casino and gaming, all-inclusiveness, spa and wellness, marina, tennis, and waterpark.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What services are hospitality made up of?
2. How are hotels classified?
3. What are Hotel target markets?
4. What are Business Hotels?
5. What are Airport Hotels?
6. What are Suite Hotels?
7. What are Extended Stay Hotels?
8. What are Serviced Apartments/Residential hotels?
9. What are Resort Hotels?
10. What are Bed and Breakfast/Homestays?
11. What are Timeshare/Vacation Rentals?
12. What are Casino Hotels?
13. What are Conference and Convention Centres?
14. What are Five Stars hotels?
15. What are Mid-Range Service Hotels?
16. What are Budget/Limited-Service hotels?
17. What are Independent/Single Owner Hotels?
18. What are Chain hotels?
19. What are Budget Hotels?
20. What are Boutique Hotels?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. Hospitality is made up of three services: the provision of overnight accommodation, options for dining outside, and entertainment.
2. Hotels are classified according to the hotel size, location, target markets, levels of service.
3. The common type of Hotel targets markets includes business, airport, suites, residential, resort, timeshare.
4. Business Hotels are the smallest group of hotel types and they primarily cater to business travelers.
5. Airport Hotels target business clientele, airline passengers with overnight travel layovers or canceled flights, and airline crews or staff.
6. Suite Hotels have a living room and a separate bedroom.
7. Extended Stay Hotels are for short stayers who want to stay less than a week.
8. Serviced Apartments/ Residential hotels provide long-term or permanent accommodation for guests.
9. Resort Hotels are usually located in cities.
10. Bed and Breakfast / Homestays are houses with rooms converted into overnight facilities, this can size up to 100 to 500 guest rooms.
11. Timeshare/Vacation Rentals are hotels with gambling facilities.
12. Casino Hotels are hotels, where the guests purchase the ownership of accommodations for a specific period.
13. Conference and Convention Centres focus on meetings and conferences and overnight accommodation for meeting attendees.
14. Five Start hotels offering mid-range or otherwise 3 to 4-star hotels service appeal to the largest segment of the traveling public.
15. Mid-Range Service Hotels target top business executives, entertainment celebrities, high-ranking political figures, and wealthy clientele as their primary markets.
16. Budget/Limited-Service provide clean, comfortable, safe, inexpensive rooms and meet the basic need of guests and appeal to budget-minded travelers.

17. Independent/Single Owner Hotels have identifiable ownership or management affiliation with other properties.
18. Chain hotels are part of a hotel chain and it imposes certain minimum standards, rules, policies, and procedures to restrict affiliate activities.

4. Сопоставьте слова с их определениями.

1. premises	a. a room or set of rooms
2. apartments	b. a fact of being an owner
3. vacation	C. a building and the area of land that it is on
4. ownership	d. holiday
5. budget	e. the state or relation with a particular person, group,
6. affiliation	party, company, etc.
	f. an amount of money available for spending

5. Переведите следующие словосочетания на русский язык и составьте собственные предложения.

provision of overnight accommodation, dining outside their home, in multiple ways, in detail, target markets, facilities provided, ownership and affiliation, to attempt, to attract, resort, timeshare, to cater to business travelers, airline crews or staff, permanent accommodation for guest, kitchen utensils, recreational facilities, to provide enjoyable and memorable guest experiences, to purchase the ownership of accommodations for a specific period, to target top business executives, entertainment celebrities, high- ranking political figures, wealthy clientele, to appeal to budget-minded travelers, unnecessary costs, interstate highway system.

Задание 5.

1. **Прочитайте текст и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о рейтинге отелей.**

HOTEL TYPES BY STAR RATING

The star rating system is a guideline for a customer that denotes what to expect from the hotel service at the time of booking. And a guest can assume that the more the number of stars, the more is the luxury provided by the hotel.

One Star hotels. A guest can expect a small hotel operated and managed by the owner or a family, guest rooms with basic amenities, a restaurant would be within walking distance and a nearby public transportation hub.

Two-Star hotels are mostly part of a chain of hotels that offer consistent quality but limited amenities with a phone and TV. They lack the convenience of room service but provide a small on-site restaurant within walking distance within the hotel premises.

Three-Star hotels are usually located near a major business centers expressway, and/or shopping area. The rooms are clean and spacious rooms and decorative lobbies. An on-site restaurant offers all meals such as breakfast, lunch, and dinner. The facilities such as valet and room service, fitness center, and a swimming pool are also available.

Four-Star hotels are often a part of a cluster of similar hotels with very good services. They are in the prime area of the city around shopping, dining, and entertainment joints. The guest can expect furnished and clean rooms, restaurants, room service, valet parking, and a fitness center within the hotel premises.

Five-Star hotels are large and luxurious, offering the highest degree of room and personal service. The guest rooms are equipped with high-quality linens, TV, bathtubs, and a special outside view from the room. The hotel provides multiple eating joints on its premises such as coffee shops, restaurants, poolside snack joints, and bars. They also provide 24X7 room service,

valet service, and personal protection service.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What is the purpose of the star rating system?
2. What hotels are one-star?
3. What hotels are two-star?
4. What hotels are three-star?
5. What hotels are four-star?
6. What hotels are five-star?

3. Переведите слова на русский и составьте собственные предложения с каждым.

star rating system
spacious
denote
expect
lobbies
available
distinguish
valet parking
ambience
consistent
equip

4. Переведите следующие предложения на английский язык.

Система звезд — это ориентир для клиента; чем больше звезд, тем больше роскоши в отеле.
Однозвёздочный отель - это небольшой отель, которым управляет владелец или семья.
Двухзвездочные отели в основном являются частью сети отелей, предлагающих неизменно высокое качество, но с ограниченные удобствами.
Трехзвездочные отели обычно расположены недалеко от скоростных автомагистралей и крупных бизнес-центров.
Четырехзвездочные отели находятся в престижном районе города, рядом с магазинами, ресторанами и развлекательными заведениями.
Пятизвездочные отели — большие и роскошные, с высочайшим уровнем комфорта и индивидуальным обслуживанием.

5. Напишите возможные реплики гостя на следующие реплики сотрудника отеля.

Front desk clerk: Good evening, ma'am. How may I help you?
Guest: ……
Front desk clerk: Well, there are a number of options available.
Guest: ……..
Front desk clerk: That's right. The bus stop is on Dim Street.
Guest: …….
Front desk clerk: If I remember correctly, it runs every half hour from 6 a.m. to 10 p.m.
Guest: …….
Front desk clerk: You might be interested in our airport shuttle service. It leaves whenever you want. And takes you straight to the check-in counter at the airport.
Guest: ……
Front desk clerk: It is free. Though tips are always welcomed.
Guest: ……..
Front desk clerk: Certainly. The driver will be waiting for you!

Задание 6.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о типов отельных номеров.**

Types of Hotel Rooms

The condition of guest rooms maintained by housekeeping is the most vital factor as far as customer satisfaction in the hotel business is concerned.

Single Room. A room with the facility of a single bed. It is meant for single occupancy. It has an attached bathroom, a small dressing table, a small bedside table, and a small writing table.

Double Room. A room with the facility of a double bed. There are two variants in this type depending upon the size of the bed:

King Double Room (with king size double bed)

Queen Double Room (with queen size double bed)

It is equipped with adequate furniture such as a dressing table and a writing table, a TV, and a small fridge.

Deluxe Room. They are available in Single Deluxe and Double Deluxe variants. The Deluxe room is well furnished. Some amenities have an attached bathroom, a dressing table, a bedside table, a small writing table, a TV, and a small fridge. The floor is covered with carpet and most suitable for small families.

Double-Double (Twin Double) **Room**. This room provides two double beds with separate headboards. It is ideal for a family with two children below 12 years.

Twin Room. This room provides two single beds with separate headboards. It is meant for two independent people. It also has a single bedside table shared between the two beds.

Hollywood Twin Room. This room provides two single beds with a common headboard. If a need arises, the two beds can be brought together to form a double bed.

Duplex Room. This type is composed of two rooms located on two different floors, connected with internal stairs.

Cabana. This type of room faces the water, a beach, or a swimming pool. It generally has a large balcony.

Studio. They are twin adjacent rooms: A living room with sofa, coffee table, and chairs, and a bedroom. It is also equipped with a fan/air conditioner, a small kitchen corner, and a dining area. The furniture is often compact.

Lanai. This room faces a landscape, a waterfall, or a garden.

Suite. It is composed of one or more bedrooms, a living room, and a dining area. It is excellent for the guests who prefer more space, wish to entertain their guests without interruption, and giving up privacy. There are various types of suites:

Regular Suite. Best for business travelers.

Penthouse Suite. Luxurious than the regular suite. It is provided with access to terrace space above the suite. It is aloof from the crowd and provides a bird's eye view of the city. It has all the amenities and structures similar to a regular suite.

Presidential Suite. The best possible suite in the hotel.

Sico. This is a kind of multipurpose room, which can be used as a meeting room during the day and as a bedroom during the night. These rooms have special beds called Murphy Bed that can be folded entirely against a wall. This bed may or may not have a headboard. The lower face of the bed which becomes visible after folding or placing upright, has a decorative wallpaper, mirror, or a painting. After folding the bed, the room can accommodate sitting for five to ten people.

2. **Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:**

1. What types of rooms are there in a hotel?
2. What type is the most expensive and luxurious?
3. What type is the cheapest?
4. What does the room price depend on?
5. What is the most vital factor in customer satisfaction?

6. What is the Single Room?
7. What is the Double Room?
8. What is the Deluxe Room?
9. What is the Double-Double (Twin Double) Room?
10. What is the Hollywood Twin Room?
11. What is the Duplex Room?
12. What is the Cabana?
13. What is the Studio?
14. What is the Lanai?
15. What is the Suite? What types of Suits are there?
16. What is the Sico?

3. Сопоставьте слова с их определениями.

1. double	a. next to or near something
2. customer	b. present or ready for immediate use
3. adjacent	c. two together
4. available	d. chairs, tables, beds, etc., that are used to make a room ready for use
5. amenities	e. someone who buys goods or services
6. furniture	f. decorative paper for the walls of a room
7. wallpaper	g. something that makes life easier or more pleasant

4.Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. The condition of guest rooms is the least vital factor of customer satisfaction in the hotel business.
2. Single Room is a room with the facility of a double bed and equipped with adequate furniture such as a dressing table and a writing table, a TV, and a small fridge.
3. Double Room is a room with the facility of two single beds.
4. Deluxe room is well furnished with an attached bathroom, a dressing table, a bedside table, a small writing table, a TV, and a small fridge.
5. Duplex Room is composed of several rooms located on two different floors, connected with internal stairs.
6. Cabana is a room that faces a landscape, a waterfall, or a garden.
7. Lanai faces the water, a beach, or a swimming pool.
8. Suite is a kind of multipurpose room, which can be used as a meeting room during the day and as a bedroom during the night.
9. Sico is composed of one or more bedrooms, a living room, and a dining area.

5. Сопоставьте профессии служащих отеля с переводом.

a bellboy (BrE), a bellhop (AmE)	Администратор
a chambermaid, a hotel maid, a room attendant	владелец, управляющий отеля
a concierge, a guest relations manager, a guest relations officer	коридорный, посыльный
a doorman	лифтер
a hotelier	рабочий по ремонту и обслуживанию
a liftman (BrE), an elevator operator (AmE)	парковщик
a maintenance worker	горничная
a parking lot attendant (BrE), a valet (AmE)	консьерж
a receptionist (BrE), a front desk clerk (AME)	швейцар

Задание 7.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об организационной структуре и обязанностях.**

Organizational Structures and Responsibilities

The organizational structures of operations and the number of roles and levels of responsibility vary depending on the type and size of accommodation. They are also determined by ownership and the standards and procedures of the management company. Let us look at various divisions (or departments) of a hotel.

Front Office. It is responsible for guest check-in and check-out, mail and information services, and concierge services such as tour booking, reserving theatres and restaurants, providing airport taxi service, etc.

The Food and Beverage Department is responsible for preparing menus, foods, and managing the inventory of food and beverage items. It includes food and beverage preparation and service for restaurants, lounges, coffee shops, bars, parties, and room service.

Uniformed Service Department. It includes parking and door attendants, drivers, porters, and bell attendants.

Housekeeping includes the duties of keeping the areas of the hotel clean, tidy, hygienic, and pleasant. It also performs the duties pertaining to the decoration of hotel premises.

Sales and Marketing. All sales, services, advertising, promotions, and public relations are taken care of by this team.

Security managers and security workers work to keep the property safe and secured from external hazards.

Accounts. It conducts all financial activities like producing bills and receiving payments, computing employees' compensations, and delivering payments. They also carry out the activities such as compiling monthly and annual income statements, depositing, and securing cash, and controlling and monitoring assets.

The Maintenance Department is responsible for the maintenance of the property. It takes care of repairing furniture and fixtures and painting the required area. When the hotel is small, these works are contracted from an outside agency.

Engineering and Technology. It is responsible for keeping all of its equipment operational. The duties include maintaining telephone, hotel management software, internet, etc. It is also responsible for implementing any new changes required such as upgrading the software and hardware.

Human Resource Department is responsible for interviewing and recruiting qualified staff to be placed at appropriate positions. They also conduct exit interviews for the employees who wish to quit the work. HRD works to set wages and salaries based on regional market rates and ensures that the hotel business meets safety and health administration standards.

All these departments are directly visible to the guests even before they try food or avail of other amenities.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What services does a hotel offer?
2. What departments are there in a hotel?
3. What are the responsibilities of these departments?
4. What does the organizational structure of the hotel depend on?
5. What are the various divisions (or departments) of a hotel?
6. What are the responsibilities of the Front Office?
7. What are the responsibilities of the Food and Beverage Department?
8. What are the responsibilities of the Uniformed Service Department?
9. What are the responsibilities of the Housekeeping Department?
10. What are the responsibilities of Sales and Marketing?
11. What are the responsibilities of the security managers and security workers?
12. What are the responsibilities of the accounts?
13. What are the responsibilities of the Maintenance Department?
14. What are the responsibilities of Engineering and Technology?
15. What are the responsibilities of the Human Resource Department?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. The organizational structures and levels of responsibility vary depending on the type of accommodation.
2. Front Office is responsible for preparing menus, foods, and managing the inventory of food and beverage items.
3. The Food and Beverage Department is responsible for guest check-in and check-out, mail and information services, and concierge services such as tour booking, reserving theatres and restaurants, providing airport taxi service, etc.
4. Uniformed Service Department includes the duties of keeping the areas of the hotel clean, tidy, hygienic, and pleasant.
5. Housekeeping includes parking and door attendants, drivers, porters, and bell attendants.
6. Sales and Marketing works to keep the property safe and secured from external hazards.
7. Security manager and security workers take care of all sales, services, advertising, promotions, and public relations.
8. Accounts conduct all financial activities like producing bills and receiving payments, computing employees' compensations, and delivering payments.
9. The Maintenance Department is responsible for keeping all of the equipment operational.
10. Engineering and Technology is responsible for the maintenance of the property.
11. Human Resource Department is responsible for interviewing and recruiting qualified staff to be placed at appropriate positions.

4. Сопоставьте слова с их определениями.

1. public relations	a. records of income and expenses
2. front office	b. to make sure, certain, or safe
3. account	c. the relationship between an organization and the public
4. appropriate	d. a department within an organization that deals with the people who work for that organization
5. Human resource department	e. the people who manage a business or organization
6. ensure	f. speech, writing, pictures, or films meant to persuade people to buy something
7. advertising	g. suitable or compatible

5. Переведите словосочетания на русский и составьте с ними свои предложения.

levels of responsibility, to vary depending on the type and size, responsible for guest check-in and check-out, to prepare menus, foods, to manage the inventory, duties, advertising, promotions, to take care of the team, to keep the property safe and secured from external hazards, to receive payments, annual income statements, cash, to monitor assets, maintenance of the property, to repair fixtures and painting the required area, to upgrade the software and hardware, to recruit qualified staff, to set wages and salaries, to meet safety and health administration standards.

Задание 8.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о работе в туризме.

Jobs in Travel and Tourism

Tourism is an industry that is still growing rapidly. It provides people with a variety of occupations. People who hold jobs of this kind include travel agency employees, reservations agents, airline flight personnel, front-desk employees in hotels, guides, waiters, barmen, and even chambermaids and dishwashers. Some agents begin as clerical workers or secretaries in travel agencies or in transportation companies. Particular jobs include those of reservations agents for the airlines, in addition to dealing with the public, travel agents (or consultants as they prefer to be called in the US) have the job of selling the packages created by tour operators.

Travel agencies' retail outlets like high-street stores are often part of a national chain.

A tour operator puts together the components of a holiday package or tour, booking accommodation, travel, and services. There are people who work in the office in charge of the bookings, budget, etc., most of whom were once reps or guides themselves. The people who write about travel also receive lavish treatment from the tourist industry. Travel writers fill an important place in publicizing the industry. Some of them work full-time for magazines or newspapers. Others are freelancers; they work for themselves and sell their articles to any publication that is interested in them. There is also a small industry involved in writing and publishing travel guidebooks.

Perhaps, the most distinctive and difficult job in the entire industry belongs to the tour guide. A sightseeing guide must be familiar with the points of interest that he shows to the visitors. He usually gives a prepared talk that describes the points of interest, but he must also be prepared to answer a lot of questions. Another distinctive job in tourism is that of an entertainment manager. Many resort hotels and nearly all cruise ships employ a person who is in charge of the activities that are supposed to entertain the customers. A good entertainments manager should really enjoy the games and parties that are planned for guests.

Travel companies employ people in nearly all phases of tourism, ranging from the jobs that would be found in a retail travel agency to those that deal with packaging tours or establishing overall policy for the companies. They also employ a large staff to work on advertising and publicity. Some of the jobs are related to promotion which is extremely important to the whole industry. There are people involved in research, such as gathering travel statistics and trying to work out systems that increase their accuracy. Others are concerned with the planning and development of existing facilities.

In conclusion, no matter what aspect of the industry one may work in, the final result of the effort should be a satisfied customer who remembers his trip and his holiday with pleasure.

2.Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What kinds of jobs are involved in the tourism industry?
2. What are travel agents usually responsible for?
3. What is a tour operator occupied with?
4. Who works for himself and sells his articles to any publication that is interested in them?
5. What is the most distinctive and difficult job in tourism? What is it related to?
6. What does an entertainment manager deal with?
7. Travel companies employ people in nearly all phases of tourism, don't they?
8. What other tourism occupations can you name?
9. What is the final result of every effort in tourism?

3. Переведите следующие словосочетания на русский язык и составьте собственные предложения.

Industry, occupation, agency, reservations agent, personnel, barman, contact, tolerant, personality, secretary, transportation company, magazine, tour operator, component, service, budget, office, important, publication, familiar, cruise, accuracy.

4. Напишите возможные реплики клиента на следующие реплики агента.

Railway agent: Good morning! British Railways.
Customer: ……..
Railway agent: Just a minute. Let's see. Weekdays 5.48 arrive 8.10. Do you want any more?
Customer: …….
Railway agent: Yes. Can I have you passport details for booking creating?
Customer: ……

5. Переведите следующие словосочетания на английский язык.
Заказывать билет, продавать статьи, портье (консьерж), иметь отношение к чему-либо, характерная должность, развлекать клиентов, организованная туристическая поездка, «свободный художник» (человек, работающий вне штата), существующие возможности, горничная, экскурсовод, общие правила, щедрый гонорар.

Задание 9.

1.Прочитайте и переведите письменно фрагмент текста профессиональной направленности о приеме на работу в туризме.

Applying for a Job

The process of finding people for particular jobs is recruitment or, especially in American English, hiring. Someone who has been recruited is a recruit or, in American English, a hire. The company employs or hires them; they join the company. A company may recruit employees directly or use outside recruiters, recruitment agencies, or employment agencies. Outside specialists called headhunters may be called on to headhunt people for very important jobs, persuading them to leave the organizations they already work for. This process is called headhunting.

Applying for a job.

Fred is a van driver, but he is tired of long trips. He looked in the situations vacant pages of his local newspaper, where a local hotel restaurant was advertising for van drivers. He applied for the job by completing an application form and sending it in. Harry is a sales manager. He saw a job in the appointments pages of one of the national papers. He made an application, sending in his CV (curriculum vitae - the 'story' of his working life) and a covering letter explaining why he wanted the job and why he was the right person for it.

Daniel Smith is the head of recruitment at a big company. He talks about the selection process, the methods that the company uses to recruit people: "We advertise in national newspapers. We look at the backgrounds of applicants: their experience of different jobs and their educational qualifications. We invite the most interesting candidates to a group discussion. Then we have individual interviews with each candidate.

After this, we shortlist three or four candidates. We check their references by writing to their referees: previous employers or teachers that candidates have named in their applications. If the references are OK, we ask the candidates to come back for more interviews. Finally, we offer the job to someone, and if they turn it down, we have to think again. If they accept it, we hire them. We only appoint someone if we find the right person."

2.Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What is recruitment?
2. How can a company recruit employees?
3. How did Fred apply for the job?
4. What is a CV?
5. What did Harry point in a covering letter?
6. What can you say about the selection process?

3. Найдите в тексте слова, означающие следующее:

a) form used in making a request;
b) process of adding new individuals to a population;
c) to use (something) for a particular purpose or to do something;
d) formal consultation usually to evaluate qualifications (as of a prospective student or employee);
e) letter that is sent with something to explain the reason for it or to give more information about it;
f) to receive or to take (something offered);
g) act of mentioning something in speech or in writing;

h) discussion involving a number of people who are connected by some shared activity, interest, or quality;
i) agency whose business is to find jobs for people seeking them or to find people to fill jobs that are open;
j) list of a small number of people or things that have been selected from a larger group and are being considered to receive an award, to get a job, etc.

4.Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1) If someone accepts the job's offer, the company hires this person.
2) Daniel Smith is the head of recruitment who speaks about the selection process, the methods that the company uses to recruit people.
3) Outside specialists are called headhunters.
4) Headhunters persuade people to leave the organizations they already work for.
5) Someone who has been recruited is a recruit.
6) Harry did not make an application and CV.
7) A covering letter is a letter explaining why you want the job and why you are the right person for it.
8) After the interviews, the company does not shortlist candidates.
9) The company checks the references by writing to the referees.

5. Переведите следующие словосочетания на английский язык.

процесс найма людей, присоединиться к компании, кадровое агентство, убеждать оставить организацию, сыт по горло длительными поездками, местная газета, подавать заявление о приеме на работу, составить заявление, сопроводительное письмо, процесс отбора, проверить рекомендации, предлагать работу, назначить кого-то, найти подходящего человека.

Задание 10.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об индустрии туризма.

THE TOURISM INDUSTRY

It is common to confuse the terms tourism, travel, and hospitality or to define them as the same thing. While tourism is a general term for the activities and industry that create the tourist experience, the UNWTO (United Nations World Tourism Organization) defines travel as people activity of moving between different locations often for any purpose, especially for leisure and recreation. These people are called visitors. Generally speaking, visitors are classified as day-visitors if their trip does not include an overnight stay. They become 'tourists' though if the visit includes an overnight stay or more.

There are three basic forms of tourism: domestic tourism, inbound tourism, and outbound tourism. Domestic tourism refers to activities of a visitor within their country of residence and outside of their home. Countries rely on domestic tourism as a tool to reduce poverty, improve infrastructure, generate employment and most importantly to drive economic growth. The activities of domestic tourists create economic importance as the money spent on domestic tourism feeds back into that particular country's economy.

Inbound tourism refers to the activities of a visitor from outside of the country of residence. Inbound tourism is often seasonal, meaning that many destinations will have evident peak, shoulder and low seasons. This often depends on weather conditions (for example sun or snow) and school and public holidays.

Outbound tourism is the act of travelling 'out' of a home country for the purposes of tourism. The outbound tourism market has grown considerably throughout the years. Of course, it has grown at different rates in different parts of the world, but the reasons for this growth are largely the same. Three of the biggest factors contributing to the growth of outbound tourism are:

the advantages of low-cost tours, increase in people incomes and globalization.

It is also useful to distinguish between trips which are booked directly and those which are booked via third parties such as the travel agency. The travel agency acts as an intermediary between visitors and tourism products. One agency can make arrangements on behalf of several tour operators.

The growth of the internet means that more people are now booking their trips directly, either online or by phone after researching on the internet. However, the travel trade still plays a major role, particularly when visitors need more complex travel arrangements. There are different ways to measure the size of the tourism industry, as tourism does not conform to the usual ways that industries are defined, such as manufacturing, agriculture and other industries. Tourism includes a wide variety of sectors that provide diverse products and services to visitors. However, these businesses also provide products and services to local residents.

2.Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Why do people travel?
2. What countries would you like to visit? Why?
3. What is the most interesting city to visit Russia?
4. Where did you go on your last vacation?
5. Would you rather visit another country or travel within your own country? Why?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. Tourism, travel and hospitality are the same notions.
2. Tourist is any person who leaves their residence location.
3. Domestic tourism refers to all activities of a visitor inside a home country.
4. The market of inbound tourism has grown recently for many countries.
5. Globalization is the reason of the level of outbound tourism market growth.

4. Найдите антонимы.

Column A	Column B
1. income	a. constant
2. seasonal	b. questionable
3. evident	c. loss
4. complex	d. decrease
5. advantage	e. worsen
6. increase	f. drawback
7. improve	g. simple

5. Заполните пропуски следующими словами.

/ directly on behalf / to divide / intermediary / destination / to generate /location/

1. Moscow is the best ----------in Russia.
2. Some people think they don't need---------- to book a tour.
3. We suddenly realized that the guide was looking---------- at us.
4. This young PR-manager always---------- new ideas.
5. The idea is to---------- tour industry of our country into three major sectors.
6. Our tour agent speaks and acts----------of an international tour operator. operator.
7. Tourists shouldn't leave the----------without tour guide permission.

Задание 11.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про историю развития туризма.

THE HISTORY OF TOURISM

Travelling for pleasure: a brief history of tourism in Europe People have always had a

need to travel, to explore and discover new lands or for our own enjoyment. So the need for tourism appeared long before the tourism itself. We can trace the origin of the modern concept of tourism back to the 17th century, when young nobles from western and northern European countries made what was called the Grand Tour: a trip around Europe (usually covering France, Germany, Italy and Greece) with the main purpose of soaking up history, art and cultural heritage. It was considered a perfect way to be educated.

By the 18th century, this custom was widespread among wealthier classes and it spread to other parts of the world. Similarly, religious pilgrimages that were already popular during the Middle Ages continued during this period.

The Industrial Revolution produced a major economic, social and technological transformation that would spread to the rest of the world. As a result of these changes, there was an exodus from rural regions to growing big cities, which needed labor for the new industry. Therefore, new social classes appeared. Developments in transport were also a key. The improvements in transportation contributed to the birth of leisure, new forms of entertainment and travel. People travelled mainly by train, taking advantage of the fact that railway networks connected the destinations in Europe and other parts of the world.

The 19th century saw the creation of the first travel agencies. One of the pioneers was Thomas Cook & Son, which was the first to offer excursions and holidays for groups, which included transport, accommodation and food tickets, thus making costs cheaper. This would be the origin of what we now know as package holidays.

In the first half of the 20th century, the tourism industry continued to grow thanks to the mass production of buses and cars. Coastal tourism began to gain importance and, after World War II, the Mediterranean coast quickly grew in popularity.

The tourism sector suffered a recession during the 1970s, mainly due to the energy crisis, leading to lower costs and prices. That's when mass tourism emerged.

Travelling went from being something only for an exclusive group to become a leisure activity within the reach of many.

Today, the tourism sector has become one of the great economic engines in many countries, forming part of the international political agenda. In recent years, with low-cost flights and the existence of alternative accommodations, managed by online companies, it is much easier for tourists to afford to travel and they can design their itinerary and experiences to their liking.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What's the difference between travelling and tourism?
2. How do you imagine travelling in the 19th century?
3. Can we call pirates the tourists of their time? Why?
4. What were the dangers of travelling in the 19th century?
5. Why did people travel before the formation of a modern tourism concept?
6. When did the concept of modern tourism form?
7. Who were the first tourists in Europe?
8. How did the Industrial Revolution affect the concept of travelling?
9. Who created the first travel agency?
10. What was the reason of a recession in tourism sector?
11. What was the result of tourism sector recession?

3. Найдите антонимы.

Column A	Column B
1. widespread	a. labor
2. rural	b. progress
3. leisure	c. limited
4. exclusive	d. exclude
5. recession	e. urban

6. exodus 7. include	f. common g. inflow

4.Вставьте пропущенные слова.

/origin/ excursions / heritage / to afford to design / transformation /
/ itinerary /

1. You should visit China just because it's a country with the richest cultural …….in the world.
2. It looked like John couldn't…….to travel by train.
3. It wasn't easy…….. a new concept of our agency.
4. The…….of this custom was forgotten long ago.
5. The financial crisis always leads to……of the society demands.
6. Our holiday……includes a visit to Stonehenge.
7. The resort also offers daily…….to nearby towns.

5. Подберите словосочетания и составьте с ними собственные предложения.

/ cultural / modern / young / technological / rural / travel /package /mass/

1. .....concept
2. ....heritage
3. .... ……..production
4.....regions
5. .....nobles
6..... …….. transformation
7. .....holidays
8. ....agency

Задание 12.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про развитие карьеры в туризме.

CAREERS IN TOURISM

Tourism and related industries such as hospitality, personal services and catering can provide many successful jobs for those who like these types of work. Typically, the tourism industry covers the needs of travelers and people who are visiting areas outside of their homes. These companies require staff to keep them running, including customer service, seasonal positions, managers, maintenance staff and marketing. Depending on the location and business, companies may have different hiring needs, such as local candidates to give tours, applicants who are fluent in other languages or people who have a marketing background.

If you are a student of Travel and Tourism or if you are planning to study in this field and are looking for the various prospects that this field could offer, then here are some job options for a career in Travel and Tourism. Hotel housekeepers are responsible for maintaining cleanliness in all areas of a hotel including common areas such as the lobby and hallways as well as individual guest rooms. They work to do so efficiently and as safely as possible, to ensure guests have an enjoyable experience at their hotel.

Tour guides are professionals who accompany tourists on guided visits to various locations such as historical sites and museums. They usually provide in-depth information about the places they are showing their guests and use their expertise to educate and entertain.

Travel agents work with individuals, groups or companies to develop a travel itinerary that meets their needs. They may arrange for transport, dining, entertainment and tours or simply book travel arrangements, depending on the client's preferences.

Event specialists are responsible for creating and managing events that advertise a company's services. They work to spread brand awareness for companies and reach new clients.

Often, they create the concept behind the event, oversee event personnel, manage budgets, analyze how effective the event was and meet with vendors. They also greet visitors and customers to ensure they enjoy the event and to build relationships with visitors on their client's behalf.

Front desk agents are responsible for greeting and assisting hotel guests. They communicate with other staff members to handle conflicts, book hotel visits, check guests in and out, answer phone calls and provide information about hotel amenities and policies.

Hotel night auditors provide guest services at the front desk of hotels during the evening and overnight hours. They are responsible for dealing with customers' needs and complaints during this time. Moreover, their duty is to supervise the stuff and make financial reports.

Resort managers oversee the operations of resort facilities, including personnel, facilities and guest experiences. They often provide customer service in addition to their management responsibilities.

So now are you ready to apply for any of them?

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. Answer the following questions:
1. What is the difference between work and a job? job and career?
2. What influenced your choice of job?
3. What are some jobs that you think would be fun? Why?
4. What would be your dream job?
5. What are some jobs that you think would be boring? Why?

3.Распределите прилагательные из текста и дополните своим, характеризующие каждую из профессий.

Hotel housekeeper	**Tour guide**	**Tour guide**	**Event specialist**	**Front desk agent**	**Hotel night auditor**

4.Составьте список обязанностей для каждой должности.

Hotel housekeeper
Front desk agent
Hotel night auditor
Event specialist
Tour guide
Travel agent

5. Вставьте пропущенные слова.

/ hospitality / to deal with / customer / efficiently / to reach / to ensure / / maintenance/

1. A hotel manager must always…….all conflicts and guests' complaints.
2. All our……orders are handled by computer.
3. She was really upset and could not work……..
4. Let me…… you, that I can easily handle this situation.
5. Routine…….. of the garden includes keeping weeds under control.
6. Your career path to hotel management starts with a degree in…….. management.
7. You must work hard to……..reach the success.

Задание 13.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про основные виды туризма.

GENERAL TYPES OF TOURISM

Our life is impossible without travelling. Travelling is an effective way to explore the world,

to learn other culture, values and languages, to improve health, to visit a holy place, to see the natural diversity, to participate in traditional cultural events, the stay in rural areas, away from industrial enterprises, closer to nature. According to the purpose of tourist visit, we can distinguish different types of tourism.

Recreational tourism includes a variety of tourist activities from getting acquainted with faraway and exotic places or enjoying seaside holidays and participating in cultural programs and different forms of entertainment.

Cultural tourism is for people who want to visit particular destinations in order to experience and learn about a particular culture. This can include many activities such as attending events and festivals, visiting museums and tasting the local food and drinks.

Educational tourism is one of the forms of tourism. Educational cruises, school trips, seminar vacations, study abroad experiences and self-enhancement vacations are few examples of educational tourism.

In recent year health tourism has become very popular. Health tourism implies the achievement of the following goals: recreation, recovery, treatment. Ecological tourism is a type of tourism that prevents negative impact on nature and culture, encourages tour operators and tourists to promote protection of nature and socio-economic development.

Rural tourism is a type of tourism, the main features of which are the opportunity to change the urban rhythm of life, immersion in the atmosphere of rural life. In Russia, agrotourism began to gain popularity in the 90s of the last century. Rural tourism has come to be seen as one of the ways to modernize agriculture. Our country has everything for the development of this direction: a huge territory located in different climatic zones, as well as an agricultural component in the country's economy.

Religious tourism usually involves followers of particular faiths visiting locations that some people regard as holy sites. These travelers perform pilgrimage as a way to worship and enjoy salvation.

Scientific tourism is a special type of tourism that is aimed at participating in research programs. Scientific tourism includes field surveys, archaeological expeditions, the study of flora and fauna, visits to major scientific centers and universities, participation in international scientific symposiums and conferences.

Business tourism is concerned with people travelling for purposes that are related to their work. Primary business tourism activities include meetings and attending conferences and exhibitions.

Exotic tourism is associated with staying in an unusual region (place) that is not habitual for life, therefore, exotic tourism also includes the latest modern types of space tourism, underwater tourism, travel to disaster sites, unusual in their rarity, exclusivity. This also includes visiting the places of residence of primitive tribes, jungles, caves, some natural objects with their originality, visiting the North and South Poles, there are no bounds to fantasy.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. Answer the following questions:
1. What types of tourism can you name?
2. What is your favorite type of tourism? Why?
3. How can we distinguish types of tourism?
4. What is the most dangerous type of tourism in your opinion?
5. What is the most expensive type of tourism in your opinion?

3. Продолжите таблицу по примеру.

Type of tourism	**Aim**	**Place**	**Activities**
Recreational tourism	*explore new lands*	*exotic seaside*	*enjoy sea. entertain*

4. Найдите синонимы.

Column A	Column B
1. aim	a. success
2. particular	b. chance
3. survey	c. limit
4. site	d. special
5. primitive	e. research
6. bound	f. purpose
7. opportunity	g. simple

5. Вставьте пропущенные слова.

/ to imply / impact / to prevent / enterprise / to participate / treatment /immersion/

1. Cultural tourism makes a great……. on the development of the city.
2. It was your decision……. in that festival.
3. You can't…… all the problems, you must learn to deal with them.
4. Nancy needed some good……. so we sent her to the best hospital.
5. When I say I'm going to soak some art, I……. that I'm going to an art gallery, not to the bar!
6. Visiting historical sites is a real…….. into the cultural heritage of the country.
7. The industrial…….was the heart of this small town.

Задание 14.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про культурный туризм.

CULTURAL TOURISM

Tourism across the world is getting an impetus because there is so much that people want to see and experience. In fact, visiting another country is one of the best ways to learn about the culture and language of that country. However, of late, people are indulging in cultural tourism that has given tourism a whole new meaning.

Cultural tourism is a type of tourism that allows the tourist to participate in local cultural activities, like festivals and rituals. As a result, the tourist can enjoy a genuine cultural exchange with the locals. It also enables local communities to accept their culture as cultural tourism is a major driver for growth. So, communities go out of their way to celebrate and promote their culture as it makes them different from other communities.

A good example is the carnival celebrated in Rio de Janeiro and Goa before Lent begins. While in Rio it is a raucous celebration where locals and tourists party and indulge in everything under the sky, in Goa, the mainstay of the event is a parade followed by dances and feasts. Cultural tourism benefits local communities. Some of the benefits of cultural tourism that government and local tourism enterprises should be aware of include the following. Cultural tourism has a positive economic impact on the destination and can help underserved communities to thrive and flourish. The money that this form of tourism brings in can be used within local communities for social good. It helps preserve the local culture while allowing communities to emphasize the uniqueness of their culture to differentiate it from other locations

As countries realize the importance of cultural tourism and how it can drive local economies, they are focusing on building cities and towns that can attract overseas visitors to experience and savor culture like never before. No doubt France leads the field of cultural tourism, with Paris being the hub of European culture. People from across Europe, Asia, the Middle East, and the Americas visit Paris. With the iconic Notre Dame Cathedral burned down, Paris still is home to gastronomy and art. People usually come to visit the Eiffel Tower, spend time at the Louvre and enjoy Arc de Triomphe. Of course, if you are in France during the Cannes Film Festival, you will be able to enjoy a unique experience.

China too is steeped in history and traditions that are fascinating and appealing. Many overseas visitors, particularly from the US, the UK, Europe, and Australasia throng Shanghai. It is a global financial hub and is the largest city in the country. It is the best place to experience the history and culture of the nation. Visitors can enjoy a leisurely stroll at the Bund, learn about the local history at the Shanghai Museum, and enjoy peace at the Yu Garden. There are numerous art galleries and restaurants that can fill the time in between these cultural attractions.

Cultural tourism is incomplete without a visit to India, the land of the Ganges, Taj Mahal, Varanasi, and Qutub Minar. Every city in India offers a unique cultural experience to visitors. Whether you want to experience the religious culture or historical culture, India has a lot to offer. It is one of the primary reasons that people from across the globe flock to India. You can visit Varanasi to experience Hinduism or spend time in Bodh Gaya. The art of weaving in Rajasthan and Andhra Pradesh also offer immersion into the local culture.

Culture tourism is a win-win experience. The visitors enjoy the rich heritage and learn about the local cultures and traditions while local communities enjoy development without forsaking their cultural values and beliefs.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. Does cultural tourism appeal to you? Why?
2. How does culture affect tourism?
3. Why is culture tourism important?
4. What are the advantages of cultural tourism for a tourist? For the community?
5. What are the disadvantages of cultural tourism for a tourist? For the community?
6. Should cultural tourism be encouraged? Why?
7. How does cultural tourism affect local communities?
8. What makes people dive into cultural tourism?
9. What is the most popular event for tourists in France?
10. What places for cultural tourism in Russia can you think of?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False) и какие не упоминались (not stated). Исправьте ложное утверждение.

1. Cultural tourism is associated strictly with visiting museums and galleries.
2. Cultural tourism allows local communities to support their economy and historical heritage.
3. Tourists all over Europe flock mostly to China.
4. France is the most attractive place of Europe for cultural tourism
5. Australian tourists chose Shanghai as their maim destination in China.
6. India is famous for its weaving art.

4. Найдите синонимы.

Column A	Column B
1. benefit	a. to differentiate
2. stroll	b. base
3. mainstay	c. to throng
4. unique	d. foreign
5. overseas	e. advantage
6. to thrive	f. exclusive
7. to flock	g. to walk
8. to distinguish	h. to succeed

5. Вставьте пропущенные слова.

/ genuine / primary / to savor / to forsake / to flourish / ritual / impetus /

1. He was literally……the sight of this old half-ruined church.
2. The new resort allowed the local community to…….
3.Participating in this strange…… caused the tourist a deep religious fear.
4. I won't let you…….this old little town of our childhood.

5. Seeing this place with your own eyes is a…… joy for any tourist
6. Open borders and increased income give the right……to the development of tourism.
7. The…….task now is to determine the direction and budget.

Задание 15.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про приключенческий туризм.

Adventure tourism

Adventure tourism is a tourism trip that includes at least two of the following three elements - physical activity, natural environment, and cultural immersion. It often involves risk and some skill from the tourist. Adventure tourism is a very large tourism segment, and consists of many niche markets. Within adventure tourism, an important distinction is between soft adventure travel and hard adventure travel.

Soft adventure travel is relatively safe and hardly requires skills and experience. Some examples include backpacking, birdwatching, camping, canoeing, fishing, hiking, horseback riding, kayaking, safaris, sailing and surfing. Hard adventure travel is riskier and requires more skills and experience. Examples include caving, rock climbing and trekking.

Sometimes soft adventure activities become hard adventure activities, such as kayaking in a wild river and hiking in extreme weather or at high altitudes. In addition, danger and skill are not firm concepts and may vary greatly depending on the tourist's own perception.

For tourism companies, soft adventure tourism services are easier to offer, but in general this also means that the competition is bigger. Soft adventure tourism services require less expertise. Also, there is less risk involved, meaning that fewer precautions need to be taken. Finally, soft adventure travel normally requires less expensive material. A specific form of hard adventure tourism is thrill tourism, which consists of activities of higher risk than other forms of travel.

Mountaineering and white-water rafting are examples of activities associated with thrill tourism. According to the Adventure Travel Trade Association, Europe is the main source market for adventure tourism companies in Africa (43%) and Asia (30%). South America profits mainly from North American tourists (54%), followed by European tourists (33%). Within Europe itself, European tourists are accountable for almost 60% of the adventure travellers. Adventure tourism contributes greatly to local economies: approximately two-thirds of the money spent on adventure travel stays on location.

According to ATTA, customised travel itineraries is the main trend in adventure tourism worldwide. Recent interviews with European travel experts confirmed that this was also the case for Europeans travelling to developing countries. European travellers tend to look for unique adventure travel experiences. This means they buy less predefined tours via tour operators, but instead determine their own routes. Adventure travellers will be very flexible in their adventure activities. Because experiences are becoming more important, the marketing strategy of tourism companies is also changing. While many suppliers still base their communication on listing services they offer for a certain price, many companies now focus on offering experiences. These experiences should suit individual goals, values and needs.

Mental and physical wellbeing are growing in importance for people all over the world. This is especially the case for adventure travellers, who see their activities partly as a way to de-stress and improve physical condition.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. What do you think adventure tourism is?
2. Why do people choose adventure tourism?
3. Do you like camping? Why?

4. Why do people take risks even when not necessary?
5. Can you call yourself a risky person? Why?

3. Разделите приведенные ниже активности на два вида:

/ camping / hot air ballooning / biking / white-water rafting/
/ backpacking/sailing // canoeing / mountain biking / skiing / hiking/
/rock climbing / skydiving / scuba-diving/trekking / fishing / paragliding/
/ snorkeling/surfing / ice climbing / birdwatching / orienteering /

Soft adventure tourism activities	**Hard adventure tourism activities**

4. Найдите антонимы.

Column A	Column B
1. competition	a. loss
2. firm	b. tough
3. flexible	c. moderate
4. specific	d. definitely
5. extreme	e. boredom
6. profit	f. cooperation
7. thrill	g. general
8. approximately	h. soft

5. Вставьте пропущенные слова.

/ to involve / trend / tend to / flexible / to determine / vary / relatively /

1. Such tourists…….ignore fear and terrible weather.
2. Sometimes it is not possible……..the difficulty of the route.
3. Types of tourism……and everyone chooses whatever he likes.
4. Glamping is the new…… in camping.
5. It was a …….. mild storm, with only a few trees falling.
6. This is too dangerous activity…….. a child!
7. A……..itinerary is primary part of a successful vacation.

Задание 16.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про гастрономический туризм.

GASTRO TOURISM

Food tourism is a relatively new term, but there are already several definitions to describe it. In the same context, it is also common to find the terms Culinary Tourism and Gastronomy Tourism. We can define food tourism as activities that provide experiences of consumption and appreciation of food and beverages, presented in such a way that values the history, the culture, and the environment of a particular region.

Exploring different cuisines has always been associated with moments of leisure and travel, but the concept of food tourism has recently evolved to encompass activities beyond the plate. These are tourist and entertainment activities that place culinary traditions as a pillar of regional identity and cultural heritage and value the relationship between food and society. And this change is great, as it creates the possibility for people to approach food at different levels of the value chain and learn from those who produce it. In this way, it is possible to expand economic development to different layers of society and offer more personal and authentic experiences to the traveler.

Food tourism is much more than a list of restaurants or only high-cost activities with refined gourmet perception. It is also not focused only on agritourism. Nor does it require distant travels. It is related to all activities that use food as a means of connection between people, places, and time.

Here are some examples of food tourism activities: street food tour, sampling local dishes and beverages, following regional product routes (e.g. wine or coffee), participating in food events and festivals. The list is merely huge, and there are several models of gastronomy-related activities. It is a creative market because it embraces different representatives of the food, beverage, and hospitality industry. We are talking about: restaurants, farms, markets, artisan producers, hotels and hostels, street food vendors, chefs, galleries, and everything related. Food tourism with a focus on cultural immersion is a strong ally for economic and social development, in addition to being unique and memorable for the traveler.

When done in the right way, food tourism, built together with the local community and respecting its identity, is a tool for changing two scenarios: the negative impacts of tourism and the detachment between people and real food.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. What is your favorite cookery?
2. What are some national Russian cooking ingredients?
3. What are some national British cooking ingredients?
4. Do you usually try national food while travelling? Why?
5. What traditional food would you recommend to an overseas visitor?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False) и какие не упоминались (not stated). Исправьте ложное утверждение.

1. Food tours are limited by a list of restaurants.
2. Participating in food festivals is the main activity of gastro tourism.
3. Food tourism has a little impact on local communities.
4. Organization of food tourism attractions require vast government investment into local infrastructure.

4.Найдите антонимы.

Column A	Column B
1. evolve	a. local
2. memorable	b. cheap
3. regional	c. insignificant
4. distant	d. enemy
5. authentic	e. degrade
6. expand	f. fake
7. high-cost	g. reduce
8. ally	h. global

5.Составьте словосочетания из следующих слов, составьте с ними собственные словосочетания

/ value / regional / strong / authentic / culinary / distant / gourmet/ creative/

1……..identity
2. .....traditions
3.....experience
4. ..... chain
5. .....perception
6..... travels
7. .....ally
8.....market

Задание 17.

1.Прочитайте и переведите выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про гостиничную индустрию.

HOTEL INDUSTRY

Accommodation as part of hospitality industry. First it is important to define what is meant by the hospitality industry. After all, it is a broad field and while most people have a basic idea of the types of businesses that count as hospitality brands, a far smaller number are able to provide a coherent and satisfactory explanation of what the industry is, and what it is not.

Put simply, the hospitality industry refers to a variety of businesses and services linked to leisure and customer satisfaction. A defining aspect of the hospitality industry is also the fact that it focuses on ideas of luxury, pleasure, enjoyment and experiences, as opposed to catering for necessities and essentials.

The hospitality industry and the travel industry are closely connected, but there are also some subtle differences to be aware of. On a basic level, the travel or tourism industry is concerned with services for people who have travelled away from their usual place of residence, for a relatively short period of time.

By contrast, the hospitality industry is concerned with services related to leisure and customer satisfaction. This may well mean offering services to tourists, but it can also include the provision of services to people who are not tourists, such as locals enjoying their free time, or people coming to an area for reasons other than tourism.

The accommodation service or hotel industry is the prevailing sector of the hospitality industry. One common area of confusion relates to the difference between the hotel industry and the hospitality industry, with many people mistakenly believing the two terms refer to the same thing. However, while there is a cross-over, the difference is that the hospitality industry is broader in scope and includes multiple different sectors while the hotel industry is solely concerned with the provision of guest accommodation and related services.

It is important to understand that the hotel industry is a catch-all term, used to describe services related to guest accommodation. With that in mind, it is worth noting that there are a variety of different accommodation types which fall under this umbrella term. The accommodation types include hotels, motels, inns, resorts, hostels, guest houses and many others.

Within the hotel industry, star ratings are used to provide a measure of the quality of hotels. Although there is no international standard for defining what star ratings actually mean, the most popular version of this system is associated with the Forbes Travel Guide, where hotels are rated based on established criteria. Star ratings carry huge significance within the hotel industry because so many customers take the time to research hotels before making a booking. Although word of mouth and feedback from other customers is important, star ratings can carry extra weight, because evaluators have experience with so many different properties.

The significance of hotel star ratings is further highlighted by the steps that those in the hotel industry take to achieve higher ratings, and this is for good reason. Moving up a star rating can help hotels to generate more bookings and charge higher rates while moving down can have the exact opposite effect.

Thus, the hospitality industry is part of the travel industry and the hotel industry is part of the hospitality industry. All of these industries have in common that they are large service industries in the world and increasingly important in the modern age.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. What is hospitality industry?
2. What is the difference between the hospitality and travel industry?
3. What is hotel industry?
4. What is the difference between the hospitality and hotel industries?
5. Why are star ratings important within the hotel industry?
6. How can the hotel be evaluated?

3. Сопоставьте слова с их определениями.

1. confusion	a. the result of mixing elements from one area of activity or style of doing something with another
2. Essential	b. a building or buildings and the surrounding land
3. cross-over	c. existing or most common at a particular time
4. Evaluator	d. logical and well organized; easy to understand and clear
5. property	e. to emphasize something, especially so that people give it more attention
6. subtle	f. something that is needed in a particular situation or in order to do a particular thing
7. prevailing	g. a small hotel, usually in the country
8. inn	h. the fact of making a mistake about who somebody is or what something is
9. coherent	i. not very obvious or easy to notice
10. highlight	j. a person who assesses the amount, extent, or value of something.

4. Составьте словосочетания и придумайте с ними собственные словосочетания.
/ established /opposite /umbrella /basic/ related/ star / /broad /customer /

1. .....field
2. ..... satisfaction
3……..... criteria
4……..... term
5.....effect
6. ..... services
7. .....ratings
8. ..... idea

5. Вставьте пропущенные слова.
/cater for / essentials/rated / booking/subtle / by contrast / is worth /

1. Early…….. is essential, as rooms are limited.
2. This place…… seeing for sure.
3. The guests only had time to pack a few…….
4. …….. the guest house was much cheaper than hotel.
5. The hotel is also happy to…….vegetarians.
6. The leaflets are similar, but there are…….. differences between them.
7. This hotel was always highly……..

Задание 18.

1. Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текст профессиональной направленности про виды отелей.

THE TYPES OF HOTELS

A Guide to the Most Popular Types of Hotels. From cozy roadside inns with basic cable and morning coffee to massive all-inclusive vacation resorts in the world's most luxurious destinations, there are dozens of different types of hotels located throughout the world. While some of these properties have many similarities - for example, an all-inclusive resort may also be classified as an extended stay property – there are also some that couldn't be more different. Confused? Don't be as we are going to highlight the most popular types of hotels and explore the similarities and differences of each.

Chain hotels. The most common hotel type on this list, chain hotels make up tens of thousands of properties located throughout the world. Chain hotels typically fall under a group of hotels operated by a company or owner. Hilton, for example, has a portfolio made up of over a dozen «separate» brands, including DoubleTree, Embassy Suites, Hampton, Homewood Suites, etc.

Motels. The term «motel» evolved in the 1920s, long after the term hotel, and is a blend of the words «motor» and «hotel» Motels started cropping up to cater to travelers as an affordable, accessible place to stop overnight during long trips. They're typically located along highways

and other major roadways, and offer minimal amenities. Motels usually have a different layout than standard hotels as well, with rooms being accessible from the exterior.

Resorts. A resort is usually a destination that attempts to provide travelers with all essentials in one location: accommodations, dining, drinks, shopping, and entertainment. Often located in popular vacation destinations, some resorts are all-inclusive, allowing travelers to pay one price for unlimited service.

Inns. An inn is usually much smaller than a standard or chain hotel. Often individually or family-owned, inns tend to offer a cozy, homey feel for their guests. Many inns offer unusual styles or decorations from room to room, providing guests with a unique experience. Some inns, like the Ponte Winery and Vineyard Inn in Temecula, California, have a vineyard on-property and specialize in wedding services as well.

Extended stay hotels. While many lodging options cater to overnight or short- term stays, some properties specialize in accommodating travelers looking for an extended stay. This type of hotel is called an extended stay hotel, and it's popular among business travelers and other individuals staying in one location for multiple days, weeks, or longer. Most extended stay properties provide guests additional amenities to make it feel more like home, such as a fully-equipped kitchen.

Bed and breakfasts. Typically smaller, privately-owned properties, the bed and breakfast is a favorite accommodation among travelers looking to experience the intricacies of a destination. Known for providing a bed, as well as food services (most commonly breakfast), many «BnBs» are operated by live-in innkeepers. The owners often live somewhere on-property or nearby, operate the property themselves, and may even prepare meals for travelers.

Pop-up hotels. Stylish and trendy, pop-up hotels are temporary lodging options that “pop up” for a short period of time. Pop-up hotels are appealing to travelers seeking new experiences, or those who want to enjoy «untouched” locations. The exclusivity of these types of hotels makes them appealing to many trend-setters and social media influencers.

Transit hotels. Transit hotels, also called airport hotels, appeal to travelers with a flight to catch. Transit hotels are located inside of an airport, typically close to a terminal and within a security checkpoint. Passengers facing long flights, or international flights, are able to check in and get some rest at transit hotels in between trips or during lengthy layovers.

Hostels. A term you may associate with backpacking across Europe, or similar travel styles, hostels are lodging options that appeal to travelers on a budget. Most hostels provide dorm-style sleeping arrangements and target a specific type of traveler, such as students and short-term younger travelers.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. Do you like staying in hotels? Why?
2. What activities do you usually do in a hotel?
3. Are there many hotels in your city? Why?
4. Would you like to work in a hotel? Why?
5. Would you like to open your own hotel? Where? What would it be like?/ Why not?

3. Распределите виды недвижимости по следующим категориям.

/ extremely cheap / styled / privately-owned / fully-equipped kitchen/ perfect accommodation for cross-Europe backpacking / only sleeping arrangements / unique interior / dorm-styled / live-in innkeeper / inside an airport/long-term stay / cozy and homelike / unusual decorations / affordable/rest between flights / all-inclusive / specific services / perfect accommodation for a road-trip / all essentials / maximal comfort / minimal comfort/ unique experience / perfect for wedding trip / local individuality / to stop overnight /

Transit hotels	***Motels***	***Resorts***	***Inns***	***Extended stay hotels***	***Hostels***

4. Сопоставьте виды отелей с их описанием.

1. Chain hotels 2. Motel 3. Resort 4. Inn 5. Extended stay hotel 6. Bed and breakfast 7. Pop-up hotel 8. Transit hotel 9. Hostel	a. a full-service lodging facility, intended primarily for vacationers and usually located in places frequented for relaxation or recreation, such as beaches, seashores, historic areas, ski parks, spas. b. a place to stay while you're on vacation or on the road, usually smaller and more charming than hotels c. a hotel that offers long-term accommodation for guests, with amenities such as self-serve laundry and in-suite kitchens d. a temporary structure that is a way of providing accommodation for both seasonal or unique events e. a short-stay hotel that is situated in zone of international airports, where passengers on extended waits between planes f. all hotels under the ensign of a hotel group, whatever their legal status might be (subsidiaries, franchises...) g. an establishment which provides inexpensive food and lodging for a specific group of people, such as students, workers, or travelers. h. a small lodging establishment that offers overnight accommodation and breakfast. i. a roadside hotel designed primarily for motorists, typically having the rooms arranged in low blocks with parking directly outside.

5. Вставьте пропущенные слова.

portfolio/decorations / innkeeper / vineyard / highway/ checkpoint / / on a budget/layout/

1. Such duties are owed by an……..to any traveller calling at the inn.
2. There's plenty of time before we have to go to the security……and put our baggage through the X-ray machine.
3. You'll need to prepare a…… of your work.
4. The new……..will reduce the time to drive to the beach.
5. Christmas was over and the innkeeper was packing the…….away.
6. After a …… visit, members head to Greymouth for hiking up the Franz Joseph Glacier with a local guide.
7. I like the……. of this motel.
8. Travellers……might prefer to camp.

Задание 19.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности про удобства и услуги в отелях.

HOTEL AMENITIES AND SERVICES

Facilities That Hotel Management Must Offer To Its Guests. No matter how much hotels innovate, there are still some basic facilities that a hotel must offer to its guests, and managing these facilities is vital to the bottom line. Proper hotel facilities management can optimize hotel services to provide a unique and luxurious experience for guests.

Facilities management (FM) is already playing a pivotal role in fueling the hospitality industry's objective of delivering the ultimate experience for guests. FM is also proving to be decisive in enhancing business continuity that emerges from asset upkeep. From asset maintenance, air conditioning, plumbing, lifts, and lighting to a dozen of guest services like security, concierge, and room services, creating a fabulous hotel experience is the ultimate

benchmark for facilities management implementation quality.

In a way, facilities management acts as gatekeeper and guardian of the brand image and can either strengthen brand value or sabotage it. Nevertheless, understanding what hotel facilities services are essential and critical from a FM service perspective is the key to providing the ultimate guest experience. On that note, here are some hotel facilities that management and hotel employees must pay attention to.

First one is obviously cleanliness. There is no alternative to this. Guests expect their accommodation to be clean and hygienic. You don't have to be a five-star hotel to know that guests always expect the highest cleanliness standards, clean public spaces, bathrooms, bedrooms, and amenities.

The second one is sufficient security. For many, hotels are a home away from home. People who travel a lot for various reasons stay at a hotel for a day or two. With that comes a hefty expectation of acceptable safety and security measures. Many hotels now provide personalized safety and security protocols for individuals with different profiles like women, children, and the elderly. The use of technology for security has been increasingly growing, but some guests still emphasize the human touch.

Another indispensable part of modern life is the internet. Nowadays practically everyone expects internet access to be free like the air we breathe. All types of guests demand some internet access at hotels, but high-end hotels must offer the highest connection and flexibility levels. Nevertheless it's unacceptable to forget about basic amenities. At the end of the day, hotels serve a fundamental need. It provides a place to rest heads but decent rest is often dependent on a good quality bed and mattress, that is clean, well designed, and properly maintained. Furthermore, the bed also has to be well-positioned to allow proper air circulation.

Of course, it's not always only about physical comfort. All hotels typically have a policy of answering the phone in three rings. Unfortunately, that rarely happens. Sometimes the call is directed to an agent who has little to no information at all, and you wind up being transferred to someone else. This can sometimes irritate a guest and should be strictly maintained by assigning a qualified agent who can effectively and efficiently answer the guest's questions and concerns. Visual effects are also of great importance. Hotels are all about ambiance. Guests need to feel comfortable and safe in the environment they are in.

Improved lighting provides guests with a sense of security and serves to enhance the guest experience. Lighting is also an integral part of facilities management that requires proper maintenance and upkeep to ensure they are always working correctly.

The smell of the environment upon entering a hotel and the hotel room also has a significant impact on the traveler's first impression. Therefore, hotel employees must keep their facilities fresh with good air circulation. Aromas can also influence a guest's perception of cleanliness and hygiene.

Definitely, good foods can tremendously reinforce the guest experience. Many nice-looking hotels do not get as much publicity as they would expect because they serve mediocre food. The availability of food and beverages may vary depending on the hotel service levels, but adding things like hot and fresh breakfast can contribute to the hotel experience. This is one of the facilities where some hotels fail to live up to expectations. Convenient and affordable breakfast has gradually become a must-have for guest.

And the last, but not the least thing is the reception service. You don't want guests to be frustrated as soon as they enter the hotel. Nowadays, the check-in and check-out experience has gone up to another level - from pod check-ins to personalized iPad check-in. While these features are exciting, hotel management needs to stay focused on creating the best experience by consistently ensuring the process provides a clear direction and is convenient for the guest.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. What is the best hotel you've ever stayed in? Describe the room.
2. What do you think about when choosing a hotel to stay in?
3. What kind of room would you expect from a 1-star hotel?

4. Why is smoking not allowed in many hotels these days?
5. What kind of hotel would you choose for a honeymoon? Where would it be?
6. What are FM objectives?
7. What types of security are relevant these days?
8. What characteristics of a mattress can be a sign of high quality?
9. What elements of visual effects are of prime importance?
10. What factors make a hotel smell nice?

3. Сопоставьте синонимы.

1. decent	a. maintenance
2. irritate	b. efficiently
3. upkeep	c. basic
4. gatekeeper	d. vital
5. effectively	e. proper
6. fundamental	f. disappointed
7. indispensable	g. guardian
8. frustrated	h. annoy

4. Вставьте пропущенные слова.

/ ambiance / sabotage / hygiene / benchmark/ hefty / expectations/
/ perspective / to demand/

1. They tried to……. our plans and deleted all the data from hotel security system.
2. She knew that a…….. inspection could create troubles for her inn.
3. I think I'm quite within my rights…….a full refund.
4. The bright light and garden sunroom…….. are as delightful as ever.
5. Recent events seem less serious when put into an international……
6. He gets paid a pretty…… salary.
7. The hotel industry is a…… for the economy of Turkey.
8. Against all……., she was enjoying herself in this small hotel.

5. Вставьте пропущенные слова и составьте с полученными словосочетаниями собственные предложения.

/public /mediocre / cleanliness / security / internet / human/ /brand/ facilities / first // bottom/

1. ..... line
2. .....impression
3. ..... touch
4. ..... space
5……food
6. ..... management
7.....standards
8. ..... access
9. .....protocol
10. .....image

Задание 20.

1. Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о работе стойки регистрации.

THE FRONT DESK OPERATIONS

A Day In the Life of a Hotel Front Desk Worker. Working at a hotel's front desk is one of the most critical jobs on the property. Many people would argue and say it's sales, housekeeping, or any other vital operations role. While these are all essential roles, few lack the daily demand and jack-of- all-trades style that comes with the front desk worker position. On any given day, a front desk worker is asked to take on multiple roles at once and literally deals with everyone who does business with the hotel.

The customers' first interaction with the brand will be with the front desk worker, making attitude a critical component in the position. Additionally, the front desk worker many times is all that stands between a disgruntled customer and a bad review. It's not uncommon for a front desk worker to take on five to ten roles simultaneously.

They are literally in charge of the entire nerve center of the hotel. Most of the important functions that exist for the hotel begin and end at the front desk. We're talking about booking, inventory management, taking payments, phone reservations, communicating with housekeeping, and on top of all this – they are constantly manning the telephones.

The hotel front desk executive is responsible for training, retraining, and retaining anyone who works within the front office. This includes other desk workers as well as receptionists or just basic front desk customer service. When the front desk executive is present, it's their job to supervise the workload and oversee the daily routines and tasks of the front desk and sometimes housekeeping. They coordinate much of the room order in the morning so that certain guests might be accommodated earlier than normal.

Front desk executives must maintain an open line of communication with other departments of the hotel. In the event some of these departments aren't present, front desk executives will step in and play these roles. Front desk executives must verify that the room status listed in the system is accurate. If a room is indicated available, it's their job to make sure the room wasn't actually occupied. Additionally, if a housekeeper says the room is clean and ready for check-in, they must remember this at all times so they're aware of which rooms may be awarded to arriving clients.

It's important when a guest has a complaint or some other issue that the situation is diffused quickly with the least amount of collateral damage possible. If a customer has an issue with the cleanliness of a room, a rude employee, their room being double-booked, or any other issue, the front desk executive must take the most appropriate course of action to keep the customer happy. It also must be done in a way that's fair and makes sense to the hotel. They can't go around giving away free rooms for any minor complaint, but the customer certainly must be taken care of.

The job of a front desk executive is extremely intense. However, it can be very rewarding, especially for an employee who does their job efficiently. The front desk executive can be one of the highest-paying positions in the company. While that differs from company to company, it's certainly one of the most demanding.

1. Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. What are the duties and responsibilities of front desk?
2. What do you think a receptionist brings to the company?
3. What would you say are the most important qualities that make a great front desk manager?
4. What are the best things about this job in your opinion? What are the worst?

3. Определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False) и какие не упоминались (not stated). Исправьте ложное утверждение

1. The first impression of a brand depends a lot on the person at the front desk.
2. Housekeeping is one of the prime duties of the front desk manager.
3. The most stressful part of this work is definitely the communication with other departments.
4. Front desk executive must be prepared to replace any absent employee.
5. The rule of <<the customer is always right,» with no exceptions, must be followed when dealing with all complaints.
6. Human resource department is responsible for training new front desk personnel.
7. The front desk executive is the highest-paying and the most rewarding position in the hotel.

4. Выпишите обязанности, которые не входят в обязанности сотрудника ресепшн.

1. taking payments

2. making beds
3. room status verification
4. promoting the business
5. training front desk stuff
6. conducting wage reviews.
7. managing budgets
8. booking
9. developing recruitment strategies
10. making financial reports
11. answer the phone calls
12. dealing with complaints
13. inventory management
14. ensuring compliance with licensing laws.
15. handling workplace investigations
16. administering hotel services
17. check-in
18. building relationships with vendors
19. take the guest's car to the parking lot
20. maintain all equipment and machinery.
21. maintaining statistical reports
22. cleaning stairways, hallways, and elevators
23. phone reservations
24. check-out

5. Сопоставьте должности работников отеля с их обязанностями

1. receptionist 2. reception coordinator 3. cashier 4. phone operator 5. concierge/doorman 6. bellman/bellhop 7. valet parking attendant 8. bell captain 9. reservation agent (executive) 10. night auditor	a. supervises, and assists the receptionists, plans and coordinates a variety of service functions that are related to the front desk operations b. provides personal and special services to guests, taking messages, obtaining tickets for events, managing mail, luggage and deliveries c. carries luggage for the guests as they come to or leave the hotel. He should also attend the main entrance door and welcome / farewell guests, arrange and manage transfers, help guests with directions d. assists and retrieving guests vehicles, monitor and maintain safety, security, and cleanliness of parking areas, reports any security or safety problems e. supervision of all bell desk staffs, activities and also up keeping of desk area f. responds to reservation requests from guests, travel agents, and referral networks made through various communication platforms g. manages a hotel books and records during the night and early morning. The duties include accounting, payment processing and customer service i. greeting visitors, helping them navigate, and supplying them with refreshments as they wait. j. collects money from guests for their lodging accommodations and any other fees they may happen during their stay, including parking, valet, room service and telephone or computer use fees k. answers incoming calls, Directs call to guest rooms, staff, or

	departments through the switchboard or PBX system.

Задание 21.

1. Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о работе с жалобами гостей.

HANDLING GUESTS' COMPLAINTS

Dealing with guest complaints is one of the biggest challenges for any member of a hotel staff. Even staff that have no ability to make changes or fix the problem are often confronted with an frustrated or disgruntled guest. While you can't prepare for every possible complaint, it is possible for a prepared hotelier to train their staff on how to respond to the most common complaints. In every establishment, there will be a slightly different set of most common complaints based on your location, amenities, clientele, and training procedures. In some cases, only you can know what your guests are most likely to complain about. However, there are also universal issues that guests complain about in every hotel across the world. The following top five complaints were found by analyzing the data in a hospitality ticketing app, including the percentage of total complaints each one represents. Today, we're addressing not only the most common complaints, but how staff can best respond to them in most scenarios.

Guest comfort is paramount for any hotel, and temperature is a vital part of that comfort. A guest cannot relax and enjoy themselves while sweating or shivering which is why room temperature is the number one most common guest complaint. According to the data, 24% or nearly 1/4 of all guest complaints have to do with room temperature. What your staff can do about room temperature will depend on what the problem is. In most cases, the best way to handle this is to direct your guests on how to adjust the temperature for themselves with their in-room air condition unit or thermostat. Ideally, there will be easily readable printed instructions on the unit itself but be prepared to walk guests step-by-step through the process. For guests that insist they just don't understand thermostat technology, your staff may need to ask their preferred temperature and set the thermostat themselves.

Nearly all modern guests have a phone, laptop, or tablet that they would like to connect to the internet, whether that is to research local attractions or work on a business trip. While there's not much staff can do about 'slow' connection, many guests will simply need help getting connected when they first check in. Often, wi-fi passwords are hand-written on a card in the guest book. The password may be hard to notice or your proprietary wi-fi login may be confusing to navigate. Make sure staff are trained in the wi-fi login process so they can carefully walk guests through this as needed.

When people book a hotel room, they expect peace and quiet for a relaxing stay. Of course, the city and other guests don't always comply with this situation. Hearing outside noise in the room makes up 11 percent of guest complaints and often for good reason. While you may not be able to control the source of their noise problem or add insulation to the walls, there are a few things staff can do. If the noise is coming from outside the hotel, your staff can offer to move the guest up several floors or across the floor plan to get them away from the noise. This transition will be easier (and more enjoyable) with a luggage cart so that guests don't have to pack completely back up. If the noise is coming from inside the hotel (other guests or, perhaps, a service room), you can either try to squelch the noise or, again, move the guest. If the guest does not want to move or retract their complaint, consider offering them complimentary ear plugs.

Hotel rooms are expected to be spotless and pristine for each new guest, and an uncleanly room is any hotelier's definition of a bad day. From hair in the tub to sneakers left in a bottom drawer, guests usually have legitimate reasons for complaints about room cleanliness. For the most part, room cleanliness issues are usually solved with profuse apologies and a quick rectification. Some guests will be fine with a quick recleaning and some will be truly disgusted or outraged. For upset guests that will move, offer them a new (recently inspected) room and a 'fresh start' on feeling luxurious. If they won't move, offer them a complimentary meal in the restaurant or spa treatment while cleaning staff takes another swing at making the room pristine.

The fifth most common guest complaint is a problem with some service in the hotel. Perhaps their room service meal was late or cold, or they couldn't book a spa treatment, or the concierge ignored their inappropriate request. Service complaints are among the most likely to be bogus or, at least, not based entirely in reality. But each one should be taken seriously for the sake of guests and solving any real problems when they occur. Each service-related complaint must be handled with the utmost care and respect. Apologize to the guest and offer the closest thing your hotel can provide to what they expected to receive. If the issue could be legitimate (a rude staff member, an unfortunate meal, etc), be sure to conduct an investigation to make sure it doesn't happen again. Assure the guest that the issue is being taken care of and do your best to make them happy after this point. With preparation and understanding of common guest complaints, it is possible to train every member of your staff to respond correctly when a guest has a problem. From the front desk staff to bellhops and room service, customer complaints are a serious issue that must be handled with care. Even complaints that seem silly or unrealistic. The purpose of complaint management is first to make guests happy and, second, to fix the original problem if there was one. In many cases, guests simply need a little guidance, more information, or to be placated about an upset.

2.Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. Is it always necessary to complain if you are not satisfied with the service? Why?
2. What do you think of the saying, «The customer is always right.»>?
3. When is it appropriate to complain in a hotel?
4. What are some reasons why you would not complain about bad service?
5. Do you prefer to make a complaint over the telephone or in person? Why?

3. Найдите синонимы

Column A	Column B
1. adjust	a. to face
2. paramount	b. spotless
3. to confront	c. to address
4. to retract	d. lavish
5. pristine	e. to adapt
6. to respond	f. extreme
7. profuse	g. dominant
8. utmost	h. to cancel

4. Вставьте пропущенные слова.

/ability/ silly/ guidance/ navigate / represent / source/ / squelch / investigation / outraged / thermostats/

1. Am I really going to get fired because of this……. complaint?
2. This huge ancient hotel was a very difficult place to……..
3. Some guests need constant……with even the simplest things.
4. Management is going to conduct an internal……. into the information leaks.
5. You are honored to……our hotel at the World Hotel Show.
6. Did you see his face when he came out of the room? It looked like he was just……..
7. The new…….came without a manual and we now have no idea how to adjust the temperature.
8. I sincerely admire your……to resolve any conflicts.
9. There are no free rooms, we have to…….this noise at all costs!
10. Any…… of information and knowledge should be used in solving guest problems.

5. Распределите наиболее частые жалобы гостей с обстоятельствами, их вызвавшими.

/nice hot shower/ charging people more / unannounced payments / mosquitoes / rude remarks / incompetent staff / inappropriate language / no room available / not taking a break from TV / electricity supply / stale food /expensive extra services / bad attitude/ overbooking /spider /ignoring requests/internet/ no TV channels / cold and arrogant /criminal past / no pet policy/ dog / no safe deposits / /maximizing room occupancy / broken TV/accuse of stealing / unreliable staff / cat / parrot / rat / pet facilities / pet-friendly/queen-size bed / itchy bed-linen / to pay more / oversalted / imposed services / inattentive front desk staff/ special pet treatment / uncomfortable pillow/buzzing flies / stale odor/tepid coffee / exotic pets / unrealistic expectations of the size / hot water readily accessible / a roach / the mattress is too rough / turn the water on /

1. No hot water	
2. Rodents, roaches, other unwanted guests	
3. Low-quality food	
4. Unexpected fees	
5. Issues with staff	
6. Not honoring reservations	
7. Faulty electronics	
8. Theft of personal i	
9. Not allowing pets	
10. Sleeping problem	

Задание 22.

1. Прочитайте текст профессиональной направленности о доступных номерах к бронированию и переведите письменно выделенный фрагмент текста.

Checking Reservation Availability

All booking requests must be checkedмon the system before they are accepted considering that there is a set amount of hotel rooms available. All booking requests must be managed in a way in which not only looks after the interests of the organization but to the greatest amount of customers. The first rule of accepting a booking is to 'check the availability of the required booking'.

Checking room availability. Within this area, select the 'Room Availability' or 'Rooms' option. This is usually a choice between a 1 or 2 week display. Input a date - in the acceptable format such as DDMMYYY or select a date from a drop-down pick-list. Click on 'Enter', 'OK', 'Continue' or 'Apply'-type icon, tab or button.

Depending on the CRS, and if the room type is known, you may choose to view a 'room availability by room type' screen and it presents:

Quantities of rooms available on a date-by-date basis;

Availability of day use rooms;

Availability of 'other' rooms - such as conference rooms or function rooms;

Standard rack rate for each room type (however that this screen usually does not include details about discounts that might apply or packages that are available);

Rooms that are off the board - such as Out-Of-Order rooms;

An indication as to how many people (but not their names or details) have been placed on an internal 'Wait List' for that type of room on the date in question where a 'full house' situation exists;

An indication of the rooms (not the names or details) that are due to check-in and check-out on that day. This helps to identify the expected guest movement and indicate the possible chances arising of a vacancy arising based on house knowledge of no-shows, early departures, requests for extensions, etc.

Note that in peak periods, guests are often prepared to negotiate down their initial request. For example, a guest who requests 'a twin room on the top floor overlooking the city' may be happy to accept a double room on the second floor with expansive views of the rail yards!

In addition, these screens may also be linked to, or provide further information that needs to be checked before accepting a booking.

Minimum stay lengths/minimum nights. During certain times of the year such as public holidays, school holidays, specific seasons, times when there are local events there may be a hotel requirement, that a guest stays a minimum number of nights before a booking will be accepted. This practice exists to maximize room revenue during times of peak demand. Requests for accommodation for lesser periods will be refused. Hotel policy may require advising guests about these minimum nights, or it may specify do not mention it.

Peak time/prime time. This screen, which may be integrated with the room availability screen through color-coding or coded abbreviations, reminds staff of certain times or events that may be of interest. In some cases, pop-up screens may appear when relevant dates are accessed. For example, if there is a major sporting event on that weekend, the room rates are not negotiable and there are no special deals or packages.

Stops/stop sell. This screen, which again may be linked to room availability enables staff to insert written notes that indicate bookings must not be taken on or from a certain date (for all or nominated room types, packages, deals) for a given reason. This helps prevent overbooking and can be used by management. This option, as opposed to blocking the rooms on room availability, still allows reception staff to accept regular bookings and walk-in guests.

You must make it part of your Standard Operating Procedures to check the above fields when considering a booking. Never simply accept a booking no matter how attractive it appears on the surface without checking these aspects. However, when all relevant screens and fields have been checked and you are assured an appropriate room exists for the nights requested, you should accept the booking. However, you must also check to ensure that the guest is not listed on an internal 'Black list', 'Stop list', or other list'. The Guest details screen may contain a field nominated as 'Guest Status' and this option can be used to identify those who are to be refused.

2. Ответьте на вопросы развернуто.

1. Why must all booking requests be checked on the system before they are accepted?
2. How to check room availability?
3. What information should you get from the guest before accepting the reservation?
4. What is rooms availability?
5. What should the reservation department do know about how many rooms are free?

3.Найдите определения следующим словам и выражениям.

1. to indicate 2. appropriate 3. rule 4. button 5. to appear 6. demand	a. a small part of a machine that you push to make the machine work b. to show c. to be seen d. a very strong request for something; something that somebody needs e. a prescribed guide for conduct or action f. suitable, acceptable or correct

4. Переведите словосочетания на русский язык и составьте свои собственные предложения.

the first rule, to input a date, on a date-by-date basis, to include details about discounts, out-of-order rooms, a 'full house' situation exists, to identify, peak periods, to negotiate down their initial request, to accept a double room, to provide further information, to maximize room revenue, to specify do not mention, to remind staff, the room rates are not negotiable, to accept regular bookings and walk-in guests, no matter how attractive it, to be refused.

5. Дополните диалог репликами гостя по смыслу.

Reception: Holiday Inn, can I help you?
Guest: ……
Reception: I'm very sorry, sir. I'm afraid were full tonight.
Guest: …….
Reception: If I were you, sir, I'd try the Grand. Would you like their telephone number?
Guest: …….
Reception: It's 576 3981.
Guest: ……
Reception: Not at all, sir. I'm sorry we can't help you.

Задание 23.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о создании новой брони.**

Creating New Reservations

To make a new reservation you will need to enter or confirm certain information. The information that may be required by the system can include:
Date of arrival;
Date of departure;
Estimated Time of Arrival (ETA);
Manual times will be in either a 24-hour clock format (such as 22.30 for 10.30 pm) or in the AM/PM format;
Estimated Time of Departure (ETD);
Number of nights;
Room type (a pick-list or manually enter via abbreviation or code);
• Number of adults and children (manually or from a drop box pick-list);
• Some systems will allow for a 'Baby/Infant' field which can be useful in reminding to ask if a cot is needed.

It is usually mandatory to enter a figure in every one of these before the system will allow you to save or continue, however, some systems will let you <Tab> past these fields.

Package type. It impacts the room rate charged to the folio and possibly other charges such as breakfast, other meals, equipment hire and various nominated services. Check with management or SOPs at your hotel to make guests aware of packages if they make a booking. Where the reservation details are contrary to the configured parameters of the package type selected, a prompt will appear when you try to continue, highlighting the area that requires attention.

Room rate the system will populate this field automatically, based on previous information, but you can manually override the auto rate and insert another rate.

Booking taken by. The person making the booking must enter their name, operator ID, initials, or code so that, if there is a query or problem with the booking, people know who to contact.

Notes/Comments. The screen probably contains a space for personal comments, thoughts, or suspicions about the booking, to note guest preferences, or to capture guest requests. These comments can be combined into 'Notes/Comments Report' and be incorporated into the Housekeeping report, aligned against the appropriate room number, so that guest needs are catered for.

Room number. It allows to allocate a specific room number for the booking manually or the system may auto-select a suitable room number from a drop-box. Rooms showed as 0-0-0 for those dates will be barred, and systems will display available room numbers within this section.

Marketing information. CRS also provides space to enter various guest-related information. The marketing information may relate to:

The source of the booking (travel agent, chain referral, walk-in);

Their home location (overseas, state, town, or postcode);

Market segment (tourist, leisure, business, family, government, lay-over, group).

If a booking confirmation has been requested or where it is house policy to send one, completion of the reservation details will enable a system-generated confirmation slip to be printed. Where the reservation is not confirmed and is only regarded as a tentative, provisional, or 'subject to' booking, the system may allow you to make an entry or tick a box to indicate this. Ticking this box or making this entry may prevent a specific room number from being entered for the booking, deny access to printing a confirmation slip, and may automatically flag the reservation for future follow-up at a later date.

Further, creating a reservation for a guest will automatically create a matching guest account and number. This may need to be accessed prior to guest arrival when an advanced deposit is received, and it can be accessed through either the accounting function by guest name or date of arrival or via the numbered reservation generated by the CRS.

Note: when satisfied with the details that have been entered or selected, 'Save', 'Next', 'Book', 'Continue' or similar must be clicked. The system will auto-generate a booking number (which may be used for future easy access to this particular reservation) and the system should show the guest as having not yet arrived.

2.Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. What types of reservations are there?
2. Who are walk-ins?
3. What do you need to do to make a new reservation?
4. Why do you need to know standard operating procedures SOPs at your hotel?
5. What comments can you make about the reservation/guest?

3. Переведите словосочетания на русский язык и составьте свои собственные предложения.

to enter, confirm certain information, estimated time of departure,
abbreviation or code, from a drop box pick-list, to remind, is mandatory to
enter, to save, other charges, equipment hire, various nominated services,
a prompt will appear, highlighting the area, based on previous information,
suspicions, to note guest preferences, will be barred, to prevent.

4. Найдите определения следующим словам и выражениям.

1. satisfied 2. similar 3. to match 4. future 5. comment 6. attention	a. almost the same b. the act of listening to, looking at or thinking about something/ somebody carefully c. the period of time that will come after the present time d. something that you say or write that gives an opinion on or explains somebody/something e. pleased f. to be suited to (someone or something)

5. Дополните диалог репликами ресепшиониста по смыслу.

Guest: Good evening.
Reception: …….
Guest: Yes, my name is McKay. Mrs. McKay. I booked a single room for three nights
Reception: ……
Guest: Thank you.
Reception: …….

Guest: Good.
Reception: ……
Guest: Right. Have you got a pen?
Reception: ……
Guest: Oh, sorry, I didn't see it.

Задание 24.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о службе питания и напитков.

FOOD AND BEVERAGE SERVICES

Types of F&B Services. There are a number of service styles to be followed when it comes to how food and beverage should be served to the customers. This may range from full silver service in a fine dining restaurant, where the dishes are served at the table by waiters with service spoons and forks, to a self-service cafeteria where guests collect their own food from the counter. The following are the most prominent styles.

If we talk about table service styles, we suppose that the guests enter the dining area and take seats. The waiter offers them water and menu card. The guests then place their order to the waiter. The table is covered in this service. It is grouped into the following types.

English or Family Service. Here, the host contributes actively in the service. The waiter brings food on platters, shows to the host for approval, and then places the platters on the tables. The host either makes food portions and serves the guests or allows the waiter to serve. To replenish the guests' plates, the waiter takes the platters around to serve or to let the guests help themselves. This is a common family service in specialty restaurants where customers spend more time on premise.

American or Plate Service. The food is served on guest's plate in the kitchen itself in predetermined portion. The accompaniments served with the food, the color, and the presentation are determined in the kitchen. The food plates are then brought to the guest. This service is commonly used in a coffee shop where service is required to be fast.

French Service. It is very personalized and private service. The food is taken in platters and casseroles and kept on the table of guests near their plates. The guests then help themselves. It is expensive and elaborate service commonly used in fine dining restaurants. This service has two variants:

Cart French Service and Banquet French Service.

Cart service implies that the food is prepared and assembled tableside. The guests select food from the cart while sitting at their tables and are later served from the right. It is offered for small groups of VIPs. Banquet service suggests that the food is prepared in the kitchen. The servers serve food on each individual's plate from guest's left side. For replenishment, the servers keep the food platters in front of the guests.

Gueridon Service. In this service, partially cooked food from the kitchen is taken to the gueridon trolly for cooking it completely. This partial cooking is done beside the guest table for achieving a particular appearance and aroma of food, and for exhibiting showmanship. It also offers a complete view of food. The waiter needs to perform the role of cook partially and needs to be dexterous.

Silver Service. In this service, the food is presented on silver platters and casseroles. The table is set with sterling silverware. The food is portioned into silver platters in the kitchen itself. The platters are placed on the sideboard with burners or hot plates. At the time of serving, the waiter picks the platter from hot plate and presents it to the host for approval and serves each guest using a service spoon and fork.

Assisted Service. Here, the guests enter the dining area, collect their plates, and go to buffet counters and help themselves. The guests may partially get service at the table or replenish their own plates themselves.

Buffet Service. It this type of service, the guests get plates from the stack and goes to buffet counter where food is kept in large casseroles and platters with burners. The guests can serve themselves or can request the server behind the buffet table to serve. In sit-down buffet restaurants, the tables are arranged with crockery and cutlery where guests can sit and eat, and then replenish their plates.

Self Service. In this type of service, the guests enter the dining area and select food items. They pay for coupons of respective food items. They go to food counter and give the coupons to avail the chosen food. The guests are required to take their own plates to the table and eat.

Cafeteria Service. This service exists in industrial canteens, hostels, and cafeterias. The menu and the space are limited; the cutlery is handed over to the guests. The tables are not covered. Sometimes high chairs are provided to eat food at narrow tables. It is a quick service.

Single Point Service. In this type of service, the guest orders, pays for his order and gets served all at a single point. There may be or may not be any dining area with seats. The following are the different methods of Single Point Service.

Food court is an array of autonomous counters at which the customers can order, eat, or buy from a number of different counters and eat in adjacent eating area. Take away method is when customer orders and avails food and beverage from a single counter and consumes it off the premises.

Vending method is when the customer can get food or beverage service by means of automatic machines. The vending machines are installed in industrial canteens, shopping centers, and airports.

2. Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. Do you like being served in a restaurant? Why?
2. Do you know any table etiquette rules? Can you share an example?
3. What topics are not acceptable to talk about while eating?
4. Do you ever eat at the computer or on the couch? Why?
5. What do you prefer, table service or self-service?
1. What's the difference between the American and French table service?
2. What is the point of using burners in front of the guest?
3. What is the difference between the silver service and the English service?
4. What is buffet service?
5. What are some types of single point service?

3. Распределите слова и словосочетания по типам питания и обслуживания

/burners or hot plates / predetermined portion / / service spoon and fork / determined in the kitchen / silver platters / exhibiting showmanship / dexterous waiter / on the sideboard / /gueridon trolly / in a coffee shop / appearance and aroma/ /host contributes / more time on premise / sterling silverware / /food on platters / specialty restaurants / host for approval / /partially cooked food/ / determined accompaniments /

Family Service	***Plate Service***	***Gueridon Service***	***Silver Service***

4. Вставьте пропущенные слова.

/ dexterous/ self-service / predetermine / crockery / array/ install/ / canteen /

1. The design of this restaurant was in the style of a Soviet industrial…….
2. I don't think we have a need to……..a vending machine here.
3. Don't you think I'm too pretty to take me to a…….restaurant on a first date?
4. We decided to……. the combination of colors and flavors of this dish.
5. You have to be very……. to handle all the tasks of a waiter.

6. Behind the glass there was countless…….. with a thick layer of dust on it.
7. We entered a hall with…….. of counters and a small dining area.

5. Вставьте пропущенные слова и составьте собственные предложения с полученными словосочетаниями.

/ sterling/buffet / industrial / vending/service/ / quick/dining/ gueridon/

1. ..... area
2. ……silverware
3……..machine
4..... canteen
5. …….trolley
6……..... spoon
7……...service
8……..... counter

Задание 25.

1. Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о ресторанном бизнесе.

RESTAURANT INDUSTRY OVERVIEW

An Overview of the Restaurant Industry. Restaurants are something that we're all familiar with. They have a deep history as they've represented changes in dining culture and taste preferences over time. They're also a place to go for everything from a large celebration to a quick lunch. However, when it comes to the restaurant industry, not many people are familiar with its specifics.

The restaurant industry is a sector of the marketplace that prepares food and beverages to be consumed by people on-site or through curbside services, catering, or banquets. It's used to describe an industry that focuses on supplying food services in cafés, restaurants, bars, and similar establishments.

Restaurants can be standalone restaurants, fast food restaurants, chain restaurants, and formal restaurants. If a business allows customers to come in, order food, and eat on-site, it's likely a part of the restaurant industry.

The restaurant industry is considered to intertwine with hospitality industry. Common job titles for these kinds of businesses include different types of chefs, waiters, restaurant manager, inventory control manager, bar staff, and customer service personnel. It's common for people to confuse the restaurant industry with the food service industry. In fact, the two terms are often used synonymously. Almost every location that serves food could be classified as part of the restaurant industry, but that's not always correct.

To be part of the restaurant industry, the establishment should have a place for people to sit and eat. The food service industry includes establishments that prepare and serve food without expecting people to eat on-site. While the two terms are often interchangeable, the food service industry and restaurant industry differ quite a bit. The most significant difference is that the restaurant industry provides a dine-in experience.

Over the years, the restaurant industry has gone through many changes, as have restaurant industry trends. This is partly due to technology, consumer lifestyle changes, and an increase in female leadership roles within the industry.

More and more restaurants are choosing an open kitchen approach. This means that they want to show they have nothing to hide. Both casual and formal restaurants are incorporating this idea into their business strategy. With this concept, restaurants are more concerned about their presentation and the appearance of staff. From the kitchen staff to the hostesses, everything and everyone must be in excellent shape. This is due to increased exposure to customers.

In terms of the restaurant experience, productivity and swiftness have a whole new meaning. From the reservation-making process to ordering and payment processing. Customers

have high expectations. They want things done quickly, efficiently, and correctly the first time around. There are new applications for restaurant staff that are created every week that help with efficiency. This means that there's no reason why restaurateurs can't deliver top-notch services to their customers.

The internet has changed practically every industry across the globe. The restaurant industry is no exception to this. Professional food critics aren't the only deciding factor for the establishment of new restaurants and their prosperity. In fact, the public's voice through social media has a huge sway on marketing efforts. The people's opinion is of great significance beyond controversy. Google maps feedback and ratings is just the beginning of what can grant aid or impair a restaurant's reputation. Bloggers, social media influencers, and ordinary people share their opinions online.

Guests that visit restaurants these days are well-informed. They know more than ever about what's happening at your restaurant. Guests are conversant about food costs, food safety, produce quality, and the price they should be paying. They will also have opinions about other details like restaurant interior design and decor.

Back in the day, going out to eat was something that was saved for special occasions. However, these days, the frequency of going out to eat has increased quite a bit. This is due to lifestyle changes and people who are more versed and food-savvy than ever. Restaurants can benefit from this by changing their menus, adding new items, and reevaluating their concepts and approaches to see how they can become more notable.

2. Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. Do you enjoy eating out? Why?
2. What is your favorite restaurant? Why do you like it?
3. What are the common reasons for people to dine in a restaurant?
4. What's the difference between a formal restaurant and a fast food restaurant?
5. Do you prefer darker or brighter interiors for restaurants? Why??
1. What is the restaurant industry?
2. What types of restaurants are mentioned?
3. What's the difference between the food industry and restaurant industry?
4. What factors caused the changes in restaurant industry?
5. How does social media affect the restaurant business?
6. Why is speed important for modern customers?
7. What is the concept of an open kitchen?
8. How do restaurants adjust to guests' conversance?
9. Why has the frequency of eating out increased?

3. Сопоставьте антонимы.

Column A	Column B
1. standalone	a. entirely
2. partly	b. agreement
3. grand aid	c. unaware
4. swift	d. invisible
5. controversy	e. lousy
6. notable	f. slow
7. versed	g. integrated
8. top-notch	h. impair

4. Вставьте пропущенные слова в предложения.

/frequency /savvy / partly / interchangeable / reevaluate / incorporate / /decor/ swiftness /

1. It seems we should…… the concept of our business strategy.
2. The bill is only …….. paid, sir. We are waiting for the second transaction.

3. We must …….. the marketing team into the management process.
4. The…….. of modern customers makes it hard to surprise them.
5. The…….. of the service staff contributed to the enjoyment of the evening.
6. Although these concepts are…….. there is some difference.
7. Customers come into his restaurant with such…….. as if he's paying them!
8. The…….. of the restaurant was even more depressing than the quiet, moody music and tasteless food.

5. Сопоставьте слова из списка и составьте с полученными словосочетаниями собственные предложения.

/ lifestyle/ produce /business /food /serve / open/ /payment /dining/ social/ female/

1. .....culture
2…….media
3…….changes
4……..... strategy
5…….leadership
6. ..... critic
7.....processing
8. .....food
9. .....quality
10. ..... kitchen

Задание 26.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об отдыхе и удовольствии.

Leisure tourism

Tourism is commonplace in the lives of many people all over the world nowadays. In many countries people have shorter work weeks and longer weekends than they used to have in the past. They have paid annual holidays. They often divide their annual holidays during the year. As people have more leisure time, they see going places as a very attractive leisure activity. That is why leisure tourism is growing very fast.

Leisure tourism is also called pleasure tourism or holiday tourism. It is a type of tourism when a person goes on holiday. So the purpose of tourism in this case is recreation and entertainment. Leisure travellers look for the three S: sun, sea and sand. They seek to go sunbathing, swimming and diving. So leisure travellers go to sea or spa resorts. They stay in fine resort hotels, relax on the beach, eat out a lot, and take spa treatments.

Leisure travellers enjoy organized entertainment and sports. In a resort hotel there are always swimming-pools, fitness and spa centres, tennis courts, golf courses, dancing halls and other facilities.

A resort hotel offers its customers contests, concerts, shows, dancing parties, animation programmes for grown-ups and children. Usually it off tours and visits to different tourist attractions: local sights, a museum or theme parks. There is always a tour desk at resort hotels.

Holiday-makers normally travel with their families and children. There are other ways to travel for pleasure: cruising and coaching, hoteling and hiking.

More and more working people will have longer paid holidays and weekends in future. More and more people will retire at the age when there are physically fit. It means that more and more people will travel for pleasure in future.

Experts say that in future the "three S" holiday will change for the "three L" holiday: landscape, lore and leisure.

2. Дайте развернутые ответы на вопросы

1. Why is tourism commonplace in the lives of people?
2. Why is leisure tourism growing very fast?
3. How is leisure tourism also called?
4. What type of travel is leisure tourism? What is its purpose?
5. What do leisure travellers look for?
6. Where do leisure travellers go to on holiday? Where do they stay?
7. What do leisure travellers enjoy?
8. What does a resort hotel offer?
9. What are other ways to travel for pleasure?
10. Why will more and more people travel for pleasure in future?
11. What are the "three S" and the "three L" holiday models? Which is the of the future?

3. Переведите следующие слова и составьте с ними собственные предложения.

1. annual
2. Leisure
3. holiday
4. purpose
5. recreation
6. sunbathing
7. retire
8. pleasure
9. entertainment
10. landscape

4. Напишите эссе о Питании, опираясь на предложения данные ниже (10-15 предложений):

Какие виды точек общественного питания существуют?
Какие виды обслуживания они предоставляют?
Какие наиболее распространенные виды кухонь мира встречаются?
Напишите об одной из них подробно**.**

Задание 27.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о спортивном туризме.**

Sports tourism

Sports tourism is a type of active holiday. The purpose of a sporting tour is to exercise, to keep physically fit, and to get an adrenaline rush. At the same time travellers enjoy natural surroundings, fresh air and clean water. Fellow travellers combine action and relaxation during a sporting holiday.

Tourist companies offer hiking, trekking, cycling, mountain biking, horse riding, boating, yachting, sailing, kayaking, rafting or white-water rafting and many other kinds of sporting tours. Very often sporting tours require preparation and special training. First the outdoor trip leaders will plan the itinerary. Then they will train tourists how to use the sporting equipment. They will explain all the details of the route. They will define means of transportation, provision of meals and overnight accommodation.

During some tours travellers carry their luggage and sporting equipment themselves. During some other tours special carriers transfer the luggage for them. It depends on the difficulty of the tour, the tourist destination and local practice.

Within sports tourism there are such types of travel as hiking and downhill skiing, water tourism and mountain tourism, mountaineering and caving and many more other types.
Sports tourism is popular with travellers all year round. Experts say that sports tourism will grow fast in future. It's because people nowadays enjoy a healthy lifestyle, physical fitness, and adrenaline rush when they are on holidays.

2. **Ответьте на вопросы развернуто.**

1. What type of holiday is sports tourism?
2. What is the purpose of a sporting tour?
3. What do travellers enjoy during a sporting tour?
4. What kinds of sporting tours do tourist companies offer?
5. What do sporting tours require?
6. How will the outdoor trip leaders prepare travellers for sporting tours?
7. What will the outdoor trip leaders explain and define?
8. Who carries the tourists' luggage during a sporting tour? What does it depend on?
9. What types of travel are there within sports tourism?
10. In what season is sports tourism popular with travellers?
11. Why will sports tourism grow fast in future?

3. Сопоставьте слова и составьте с полученными словосочетаниями свои предложения.

1) spa	a) tool
2) management	b) surroundings
3) annual	c) rafting
4) natural	d) equipment
5) sporting	e) treatments
6) adrenaline	f) expenses
7) white-water	g) rush
8) travel	h) holiday

4. Напишите эссе о сфере туризма, опираясь на предложения данные ниже (10-15 предложений):

Дайте определение понятиям туризм и турист.
Расскажите про профессии в туризме.
Расскажите, какими необходимыми профессиональными навыками должен обладать специалист по туризму.

Задание 28.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности об инсетив туризме.

Incentive tourism

Incentive tourism is part of MICE tourism. It means that a business company offers holiday tours to its employees and covers all their travel expenses. On the one hand, the company does it as a reward or a bonus to a person for his or her successful work performance and competitive innovations.

On the other hand, the company does it as an incentive for the future. The employer trusts that the employee will work even better in future and bring profit to the company. Very often an employer sets a target for an employee: «You will earn a holiday in France for your family if you exceed your quota by 10 per cent per year». So incentive travel is a management tool. Its purpose is to increasing sales.

Incentive tourism emerged in the 1960s in the USA. Later on it spreads in Europe. As a matter of fact, only large advanced corporations offer incentive tours to their employees. In some countries there are specialist tourist companies which arrived incentive tours for business corporations. They take great responsibilities because incentive tours go under the name of the business corporation.

It means that good travel arrangements will improve its reputation. Bad travel arrangements will shake its reputation. Incentive travel is still a very small part of international tourism. Tourism experts say that, most probably, this type of tourism won't grow in future.

2. Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. What does incentive tourism mean? Why is it part of MICE tourism?
2. Why does a business company offer incentive tours to its employees? Why are incentive tours both rewards and incentives?
3. Why is incentive tourism a management tool?
4. When did incentive tourism emerge?
5. Where did incentive tourism emerge first: in Europe or in the USA?
6. What sort of companies offer incentive tours?
7. Why do tourist companies take great responsibility when they arrange incentive tours for business corporations?
8. How widespread is incentive tourism?

3. **Напишите о своей будущей профессии, опираясь на предложения данные ниже (10-15 предложений):**
   Представьтесь. Расскажите о себе, используя язык делового общения.
   Расскажите о профессиях в туристической отрасли и почему вы выбрали именно туризм и гостеприимство.
   Расскажите о своих планах после окончания обучения.

Задание 29.

1. **Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о рекламных турах.**

Familiarization tourism

Familiarization tourism is often called just FAM tourism. It means that a business company sends its staff on study or orientation tours to its regional offices or other business companies in other cities, regions, and countries.

If a travel company sends its travel staff on a FAM tour, it means that the staff members will have study visits in a tourist destination. There they will get familiar with local facilities, hotels, restaurants, and attractions. It often happens before the beginning of a new tourist season.

Tour operators arrange FAM trips for the travel staff from those travel agencies which sell or will soon start selling their holiday packages. Most often tour operators arrange FAM trips to new travel destinations. Apart from getting familiar with local facilities and attractions, FAM tour
members also study the tour operator's or the local travel agency's practice.

The main purpose of travel staff on a FAM tour is to get necessary knowledge from personal experience. When travel staff members return home. they will know all strong and weak points of the destination. They will know what to offer to their customers and how to explain specific details.

FAM tourism brings benefits to both travel agents and tour operators.

A FAM trip is an incentive for travel agents who sell holidays. Travel agent say that FAM trips are the best part of their work. There is an opinion that FAM travel is part of incentive tourism.

FAM trips bring benefits to tour operators who arrange them because their travel agents will work better after FAM tours and increase the tour operators' sales.

Tour operators also arrange FAM tours for travel writers if they want a mass media promotion. Airlines arrange FAM trips for major tour operators.

2. Дайте развернутые ответы на вопросы.

1. What does familiarization tourism involve?
2. What do travel companies send their travel staff on FAM tours for?
3. What do travel staff members get familiar with during FAM tours?

4. What travel staff do tour operators arrange FAM trips for?
5. What do FAM tour members do apart from getting familiar with local facilities and attractions?
6. What is the main purpose of travel clerks on a FAM tour?
7. What will travel staff members know when they return home from FAM trips?
8. What are the benefits of FAM tourism?
9. Why is there an opinion that FAM tourism is part of incentive tourism?
10. What are other FAM tours apart from those for travel agents?

3. Жалобы и претензии клиентов.

С какими жалобами чаще всего приходится сталкиваться работнику туризма?
Составьте диалог с туристом о решении одной из проблем на ваш выбор.

Задание 30.

1.Прочитайте и переведите письменно выделенный фрагмент текста профессиональной направленности о работнике стойки регистрации.

The receptionist

The receptionist works in the front office of a hotel. The hotel receptionist is often called the room clerk. The receptionist is in charge of the check-in. He or she meets and greets guests, registers them and assigns rooms to them. The receptionist is the person who builds up the atmosphere of hospitality. The receptionist must ensure that the check-in procedure is brief, smooth and convenient. If the check-in goes smoothly, it creates the hotel guests' satisfaction.

The receptionist must help the guests do the hotel formalities. He or she takes the guest's name. If the guest is a foreign visitor, the receptionist must take the guest's passport number. Then he or she asks the guest to sign in the hotel register. In larger hotels the receptionist asks the guest to fill in a registration card and to sign it. He or she must explain how to do it correctly. The receptionist must send the signed registration card to the cashier's office.

After the check-in procedure the receptionist must give the guest necessary orientation hints about the hotel. He or she must tell the guest about the time and place of the hotel meals service. He or she may also advise the guest on the hotel facilities and services.

After the check-in the receptionist may give the guest the city orientation hints. He or she may give the guest the city map and show the hotel location it. He or she may explain how to get to the nearest metro station, supermarket or food store. He or she may also explain how to use public transport.

The receptionist answers questions of visitors who have come to see the hotel guests. He or she can help the visitors find the hotel guests. He or she may take messages for the hotel guests when they are not in. The receptionist must answer a lot of telephone calls during the day. In smaller hotels the receptionist is in charge of the guestroom key. It is so if guests have to leave keys when they go out.

2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы.

1. Where does the receptionist work?
2. What is the receptionist in charge of?
3. What must the receptionist ensure?
4. What creates the hotel guests' satisfaction?
5. How must the receptionist help the guests?
6. What does the receptionist ask the guests to do?
7. What must the receptionist do with a signed registration card?
8. What kind of orientation hints about the hotel must the receptionist give the guests?
9. What kind of city orientation hints may the receptionist give the guests?

10. How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
11. What is the receptionist in charge of in smaller hotels?

3. Сопоставьте термины и их определения.

1) a waiter 2) a bellboy 3) a concierge 4) a wine steward 5) a chef 6) a maid 7) a receptionist 8) a maître d'hôtel	a) a person in a hotel who provides personal services for a guest, such as tours and tickets b) a person in a hotel who meets guests, handles the check-in procedure and assigns rooms to them c) a person in a restaurant who manages the kitchen and the kitchen staff d) a person in a restaurant who meets and seats customers in a dining-room e) a person in a hotel who shows guests to their rooms and runs errands for them f) a person in a restaurant who recommends and serves wine to customers g) a person in a restaurant who takes orders and brings food to customers h) a person in a hotel who cleans guestrooms

4. Вставьте пропущенные слова в предложения.

a travel agent/ cuisine /hotelier/ the resident manager / the check-in / the chef/ the chef's special / a hostess/ the concierge / the assistant manager / the restaurant manager/ the pastry chef / the cashier's office / the receptionist / chain

1……..... works at a hotel's information desk.
2. The hotel manager may work in a hotel ..... or in an individual hotel.
3. In a family-owned restaurant the wife may act as …….. or a chef.
4. ……... is the hotel manager who permanently lives in the hotel.
5. …….registers hotel guests and assigns rooms to them.
6. In a large hotel the hotel manager is a professional .....
7. ……..... is a special dish for which the restaurant is famous.
8. …….. is in charge of the restaurant policy and operations.
9. The receptionist is in charge of……...
10. The concierge can act as ……..
11. ……... is in charge of preparing pastries and sweet dishes.
12. ……..... works in the food and beverage department of a hotel.
13. ……. runs the hotel when the general manager is not present.
14. The receptionist must send the signed registration cards to .....
15. In an individual restaurant the restaurant manager decides on the type of .....

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, 2026

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 дисциплины студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
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	1, 2
Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения.	6, 7, 8, 21, 22
Применять первичные средства пожаротушения	3
Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности.	18, 23, 24, 25, 26
Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью.	4, 5, 9
Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы.	19, 20
Оказывать первую помощь пострадавшим.	10-17
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, 17
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	36, 42

военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО.	
Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы.	25, 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 основные причины возникновения пожаров на приусадебных участках, как пожары классифицируются по внешним признакам горения?

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

19. Назовите общие факторы, определяющие устойчивость работы объектов экономики по производству оборудования.

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. Что понимается под исполнением обязанностей военной службы.

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 тяжелых электротравмах?

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

36. Дайте определение обычному оружию. 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.Что такое статус военнослужащего? Привести примеры прав и свобод военнослужащих.

42. Раскрыть структуру Сухопутных войск, какие рода войск входят в данный вид вооружённых сил РФ, их основное вооружение?

Практические задания

1. Выполните команду и поясните Ваши действия по сигналу «Внимание всем».

2. Порядок эвакуации из аудитории (по выбору преподавателя).

3. Привести в боевой режим углекислотный огнетушитель.

4. Ситуационная задача.

Гражданка С. закончила медицинское училище в 2022 г. Обязана ли она встать на воинский учет? Если обязана, то в каком военном комиссариате и в какой срок?

5. Ситуационная задача.

Гражданин С. при первоначальной постановке на воинский учет получил заключение о его годности к военной службе по категории «Г». Что означает это заключение, и какие меры должны принять работники военного комиссариата по отношению к гражданину С.?

6. Выполнить норматив надевания противогаза («5»-7сек; «4»-8сек; «3»-10сек).

7. Выполнить норматив надевания респиратора («5»-7сек; «4»-8сек; «3»-10сек).

8. Выполнить норматив надевания ОЗК (без времени, на правильность).

9. Выполнить норматив по неполной разборке – сборке автомата («5»-45сек; «4»-50сек; «3»-55сек).

10. В результате дорожно-транспортного происшествия у пострадавшего началось артериальное кровотечение. Каковы будут ваши действия?

11. При неосторожном обращении с ножом для бумаги, рабочий проткнул себе на левом запястье руку. Определено, что задета вена. Остановить венозное кровотечение, используя метод наложения давящей повязки.

12. Используя бинт, вату и перекись водорода оказать самопомощь по устранению капиллярного кровотечение из большого пальца правой руки.

13. Оказать первую помощь при потере сознания (Использовать тренажёр «Максим»).

14. Оказать первую помощь при инсульте (Использовать тренажёр «Максим»).

15. В рамках первой помощи выполнить непрямой массаж сердца (Использовать тренажёр «Максим»).

16. В рамках первой помощи выполнить лёгочную реанимацию (Использовать тренажёр «Максим»).

17. Оценить состояние пострадавшего и вызвать скорую медицинскую помощь.

18. Ситуационная задача. Используя психологическую классификацию воинских должностей (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), 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».

19. Решите ситуационную задачу.

Две фирмы являются претендентами на один и тот же офис для работы. В результате возник конфликт между руководителями. Определите правильную стратегию поведения в данной конфликтной ситуации.

20. Решите ситуационную задачу.

Рядовой П., назначенный на должность командира отделения, отдал приказ ефрейтору Сергееву, старшему стрелку того же отделения, заступить в наряд по столовой. Ефрейтор С. обжаловал этот приказ у командира взвода, мотивируя тем, что он старше по званию и срок его службы больше, чем у рядового П. Прав ли ефрейтор С.?

21.Выполнить норматив надевания костюма «Л-1» («5»-4мин; «4»-4 мин 20сек; «3»-5мин 10сек).

22. Выполнить правильное снятие костюма «Л-1» и противогаза (без времени).

23. Расшифровать номер военно-учётной специальности в военном билете, взятой из перечня:

ВУС - 461473А

Поясните что обозначает последняя буква в шифре?

24. Расшифровать номер военно-учётной специальности в военном билете, взятой из перечня:

ВУС - 461473А

Поясните что обозначают первые три цифры в шифре?

25. Определить звание военнослужащего по погонам

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

А – Маршал РФ

Б – Рядовой

В – Генерал Армии

Г – Ефрейтор
Д – Лейтенант
Е – Старший лейтенант
Ж – Младший сержант
З – Старший прапорщик
И – Полковник
К – Майор
Л – Сержант
М – Генерал-майор
Н – Подполковник
О – Прапорщик
П – Капитан
Р – Генерал-полковник
С – Старшина
Т – Генерал-лейтенант
У – Старший сержант
Ф – Младший лейтенант

26. Определите Вашу родственную специальность по параллельной военно-учетной специальности, используя Приложение 1, 2.

Приложение№ 1

ЕДИНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ВОЕННЫХ И ГРАЖДАНСКИХ ПРОФЕССИЙ (ПО СХОДСТВУ ТРЕБОВАНИЙ К СПЕЦИАЛИСТУ)

№п/п	Наименование класса профессий	Примеры военных профессий	Общие требования к индивидуальным качествам
1.	**Организаторские (командные, управленческие)**	Командиры подразделений и частей, их заместители, начальники отделений (отделов, управлений, учреждений, служб) и другие прямые начальники личного состава	Организаторские способности, практиче самостоятельность, требоват общительность, эмоциональная уравнове и самообладание, способность легко схо людьми, умение находить правильные ре короткие сроки в любой ситуации, психологии людей, умение разобрать возможностях и настроении
2.	**Социально – педагогические**	Помощники, заместители командира по работе с личным составом, военные социологи (юристы, журналисты, экологи), преподаватели вузов, психологи подразделений, культпросветработники, военные гигиенисты (эпидемиологи)	Интерес к работе с людьми, склонность к их индивидуальных способностей и помочь им, общительность, ч доброжелательность, обаяние, умение о влияние на людей, быть убедительным в с ними, настойчивость, наличие необ знаний по педагогике, психологии, пол социальным и культурно – просвети вопросам, а также в сфере меди юриспруденции; владение методами восп обучения
3.	**Инженерно– технические**	Заместители командиров по технической части, специалисты автомобилей, бронетанковой, инженерной, связи и др. служб, конструкторы военной техники, специалисты ремонтных баз, и парков, техники подразделений	Интерес к работе с техникой, анали мышление, настойчивость, тех сообразительность, склонность к ручному пространственное воображение, общенаучная подготовка, знание механики, радиоэлектроники, соответс образцов техники, владение матема аппаратом
4.	**Операторские**	Операторы ЭВМ(АСУ, РЛС),офицеры наведения, военные лётчики и другие специалисты, непосредственно управляющие военной техникой и вооружением	Высокий уровень развития основных внимания (устойчивости, конц распределения и переключения), зрите слухового восприятия, оперативной хорошая координация, точность и двигательных реакций, способность дл время выдерживать физическое напряж сохранении готовности к активным дей том числе в условиях дефицита вр воздействия экстремальных эмоциональная устойчивость, ответст уверенность в себе
5.	**Оперативно – штабные (диспетчерские)**	Оперативные работники штабов всех уровней, штатные оперативные дежурные командных пунктов, штурманы ВВС и ВМФ, военные финансисты	Хорошее знание соответствующих норм документов, готовность к точному выпол требований при одновременном умении р принимать решения, основанные на и долговременная память, логическое м тщательность и пунктуальность, спосо кропотливой работе, ответственно решительность, умение работать с гр таблицами, производить сложные расчёт числена ЭВМ
	Специалисты,	Специалисты Воздушно -	Особенно высоки требования к здо

6.	**связанные с деятельностью в экстремальной обстановке**	десантных войск, морской пехоты, частей спецназначения, разведывательных подразделений	физической подготовленности(выносливо ловкости), волевым качествам (решительности, самообладанию и вы сообразительности, находчивости, готов внезапным действиям, коллективизму
7.	**Обеспечивающие**	Специалисты всех служб тыла Вооружённых Сил, некоторые специалисты медицинской и финансовой служб, заместители командиров по тылу	Бескорыстность, чуткость к людям, вн собранность, самоконтроль, бережное обр вещами, способность быстро переклю одной деятельности на другую, многообразные порою и противоречивы видеть и учитывать экономическую сторо деятельности, вести тщательный у результатов

Приложение№2

Список воинских должностей.

1. 000 — без должности
2. 001 — авиационный механик
3. 037 — водитель
4. 040 — вожатый
5. 070 — дежурный
6. 079 — дизелист
7. 097 — заместитель командира взвода
8. 101 — начальник службы
9. 112 — инструктор
10. 113 — инструктор
11. 119 — инструктор
12. 122 — инструктор по вождению
13. 147 — командир взвода
14. 182 — командир отделения
15. 194 — командир танка
16. 203 — контроллер
17. 205 — Концертмейстер
18. 210 — водитель-крановщик
19. 220 — специалист по обслуживанию реактивных двигателей самолётов
20. 244 — мастер строительных работ
21. 256 — рядовой механик технической роты
22. 258 — механик
23. 259 — механик-водитель
24. 271 — музыкант
25. 282 — наводчик-оператор
26. 289 — начальник
27. 301 — штурман
28. 342 — начальник радиоотделения

29. 385 — эксперт по подрывным работам
30. 415 — связист
31. 536 — начальник склада
32. 535 — начальник склада
33. 540 — огнемётчик
34. 542 — оленевод
35. 543 — оператор
36. 544 — операционная медицинская сестра
37. 552 — парикмахер
38. 566 — писарь
39. 569 — повар
40. 601 — специалист по гигиене
41. 620 — почтальон
42. 628 — помощник начальника
43. 629 — помощник командира
44. 634 — помощник солиста
45. 640 — радиотелеграфист
46. 642 — радист
47. 646 — разведчик
48. 647 — разнорабочий
49. 654 — разведчик-водолаз
50. 659 — санитарный инструктор
51. 662 — сапёр
52. 664 — сварщик
53. 669 — слесарь
54. 672 — снайпер
55. 673 — солист
56. 746 — старший инструктор
57. 786 — старший механик
58. 810 — старший оператор
59. 815 — старший оптик
60. 847 — старший разведчик
61. 864 — старший специалист
62. 868 — старший стрелок-пулемётчик
63. 915 — стрелок
64. 940 — телеграфист
65. 945 — авиационный техник по приборам и электрооборудованию; техник по ремонту и хранению контрольно-измерительной аппаратуры
66. 959 — фармацевт
67. 962 — фельдшер
68. 963 — фельдшер-спасатель (бортовой)
69. 976 — химик
70. 984 — чертёжник
71. 994 — экскаваторщик
72. 995 — электрик

73. 997 — электромонтёр

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, 2026

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 регулярного посещения 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, выполняюттребования, 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, 2026

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	– определять актуальность нормативно - правовой документации в профессиональной деятельности и личного финансового планирования – осуществлять наличные и безналичные платежи, сравнивать различные способы оплаты товаров и услуг, соблюдать требования финансовой безопасности – учитывать инфляцию при решении финансовых задач в профессии, личном планировании – производить расчеты по валютно - обменным операциям – планировать личные доходы и расходы, принимать финансовые решения, составлять личный бюджет – использовать разнообразие финансовых инструментов для управления личными финансами в целях достижения финансового благополучия, с учетом финансовой безопасности – определять источники финансирования для реализации бизнес-идеи – производить основные финансовые расчеты в сферах предпринимательской деятельности и планирования личных финансов – оценивать финансовые риски, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и планирования личных финансов	– актуальную нормативно-правовую базу, регламентирующую профессиональную деятельность, предпринимательство и личное финансовое планирование – возможные траектории профессионального развития и самообразования – различие между наличными и безналичными платежами, порядок использования их при оплате покупки – понятие инфляции, ее влияние на решение финансовых задач в профессии, личном планировании – понятие иностранной валюты и валютного курса – структуру личных доходов и расходов, правила составления личного и семейного бюджета – особенности различных банковских и страховых продуктов и возможности их использования в профессиональной, предпринимательской деятельности и для управления личными финансами – базовые характеристики и риски основных финансовых инструментов для предпринимательской деятельности и управления личными финансами – систему и полномочия государственных органов в сферах профессиональной деятельности, предпринимательской деятельности и защиты прав потребителей

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 учебной дисциплины студент должен:	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
определять актуальность нормативно - правовой документации в профессиональной деятельности и личного финансового планирования	1-25
осуществлять наличные и безналичные платежи, сравнивать различные способы оплаты товаров и услуг, соблюдать требования финансовой безопасности	1-3, 20, 22
учитывать инфляцию при решении финансовых задач в профессии, личном планировании	4-5, 23
производить расчеты по валютно - обменным операциям	6-8
планировать личные доходы и расходы, принимать финансовые решения, составлять личный бюджет	1, 2, 4, 7-10, 21, 23, 25
использовать разнообразие финансовых инструментов для управления личными финансами в целях достижения финансового благополучия, с учетом финансовой безопасности	11-14, 22-23, 25
определять источники финансирования для реализации бизнес-идеи	15
производить основные финансовые расчеты в сферах предпринимательской деятельности и планирования личных финансов	16-19, 24
оценивать финансовые риски, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и планирования личных финансов	5, 9, 15, 24, 25
Знать	**Номер вопроса**
актуальную нормативно-правовую базу, регламентирующую профессиональную деятельность, предпринимательство и личное финансовое планирование	2-6, 10, 12, 14-25
возможные траектории профессионального развития и самообразования	1
различие между наличными и безналичными платежами, порядок использования их при оплате покупки	2-3, 8
понятие инфляции, ее влияние на решение финансовых задач в профессии, личном планировании	5, 23
понятие иностранной валюты и валютного курса	2-3, 6-7
структуру личных доходов и расходов, правила составления личного и семейного бюджета	9, 11-14
особенности различных банковских и страховых продуктов и возможности их использования в профессиональной, предпринимательской деятельности и для управления личными финансами	15-17, 25
базовые характеристики и риски основных финансовых инструментов для предпринимательской деятельности и управления личными финансами	4, 16-19

систему и полномочия государственных органов в сферах профессиональной деятельности, предпринимательской деятельности и защиты прав потребителей	10, 20-22

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Человеческий капитал: образование и развитие, виды.
2. Виды платежных средств: функции, применение.
3. Расчетно-кассовые операции. Платежные системы.
4. Инвестиции: виды, характеристика, риски.
5. Инфляция: виды, причины, последствия для различных субъектов. Девальвация.
6. Операции с иностранной валютой, доступные для юридических и для физических лиц.
7. Влияние валютного курса на стоимость активов.
8. Сферы применения различных форм денег.
9. Личный бюджет, его дефицит и профицит. Личный финансовый план.
10. Налоговая система России. Налоги и их функции. Виды налогов, налоги физических лиц. Налоговые вычеты.
11. Личный и семейный бюджет: правила и методики составления и ведения.
12. Пенсионная система России: характеристика, виды выплат. Негосударственное пенсионное обеспечение.
13. Личный (семейный) бюджет: структура доходов и расходов, дефицит и профицит.
14. Источники доходов личного бюджета. Направления расходов личного бюджета. Долговая нагрузка физического лица. Личное банкротство.
15. Банковская система РФ: основные элементы, ключевая ставка. Анализ информации о банке и банковских продуктах.
16. Депозиты и их функции. Виды вкладов, риски и управление ими. Агентство по страхованию вкладов.
17. Кредит, его виды и функции, принципы кредитования. Овердрафт и кредитная карта.
18. Понятие страхования, рисков. Виды страховых организаций, участники отношений в сфере страхования. Обязательное и добровольное страхование.
19. Страховые продукты для юридических и для физических лиц. Страхование, как способ управления рисками, при использовании финансовых инструментов.
20. Финансовое мошенничество: виды, ответственность. Органы по защите прав потребителей.
21. Защита прав потребителей: нормативно-правовые основы, органы осуществляющие контроль в сфере защиты прав потребителей.
22. Полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей.
23. Бизнес-планирование с учетом инфляционных процессов и ожиданий. Самозанятость.
24. Понятие цены. Ценообразование с учетом издержек и инфляции.
25. Обязательное страхование профессиональной деятельности.

Практические задания

Задание 1. Геннадий Васильевич, чтобы приумножить свои сбережения, купил 100 акций нефтяной компании по цене 140 рублей за штуку, 50 акций обрабатывающей компании по цене 45 рублей за штуку и 10 акций ИТ-компании по цене 500 рублей за штуку. Все операции Геннадий Васильевич производил с помощью дистанционного банковского обслуживания через личный кабинет. Акции нефтяной компании за год подорожали на 10%, обрабатывающей – подешевели на 7%, а ИТ-компании – подорожали на 35%. Как и на сколько

изменилась сумма сбережений Геннадия Васильевича? Перечислите возможности интернет-банкинга.

Задание 2. Виктор положил на банковский депозит 1 января 500 000 рублей под 11,5% годовых на один год. Выплата процентов происходит в конце срока вместе с возвратом депозита. При досрочном возврате депозита проценты не начисляются. Через год Виктор хочет купить автомобиль стоимостью 690 000 рублей (получив депозит с процентами и добавив недостающую для покупки сумму). 1 декабря Виктор увидел в интернете информацию, которая была подтверждена на официальном сайте автодилера, что автопроизводитель объявил о повышении цен на модель автомобиля, которую выбрал Виктор, с 1 января следующего года на 8%. Банк предлагает Виктору продлить депозит после 1 января еще на полгода (добавив к первоначальной сумме депозита начисленные проценты) под 12% годовых.

Какой вариант для Виктора будет дешевле при покупке автомобиля, если добавить он может не более 200 000 рублей, а автопроизводитель обещает увеличить цену автомобиля в эти полгода еще на 5%:

А. досрочно забрать депозит;

Б. дождаться завершения срока депозита, забрать его с процентами;

В. продлить депозит еще на полгода?

Задание 3. Прочитайте правила пользования банковской картой. Исправьте неверные положения.

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

2 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.

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

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

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

Задание 4. Первоначальная сумма вклада составляет 600000 руб. Вклад размещен на 3 года под 5% годовых, проценты простые. В течение срока вклада ожидается средний годовой темп инфляции на уровне 7%. Требуется определить наращенную сумму денег с учетом инфляции.

Задание 5. ООО «Куб» занимается производством деревообрабатывающего оборудования. Себестоимость единицы оборудования складывается из прямых расходов: сырье и материалы – 60000 руб., зарплата рабочих с отчислениями – 30000 руб., энергетические ресурсы – 10000 руб., затраты на приемку – 5000 руб.; и косвенных расходов в сумме 8000 руб. Организация закладывает в стоимость продукции норму прибыли в 40%. В сентябре производственные линии начали реализацию плана по выпуску партии оборудования в объеме 30 единиц. Согласно прогнозу Минэкономики, уровень инфляции во втором полугодии составит 7%, риски по которой, руководством ООО «Куб» решено было учесть при ценообразовании. Какова будет цена оборудования с учетом инфляции.

Задание 6. Николаю нужно обменять 100 китайских юаней на рубли. В шаговой доступности от местонахождения Николая располагаются 2 банка. Подойдя к Банку А, Николай

увидел электронную доску, содержащую информацию о валютном курсе: Покупка – 12,50 RUB/CNY; Продажа – 11,60 RUB/CNY.

У Банка Б электронная доска содержала следующую информацию: Покупка – 11,30 RUB/CNY; Продажа – 13,80 RUB/CNY.

В каком банке Николаю выгоднее обменять иностранную валюту на российские рубли?

Задание 7. Геннадий Васильевич и Кирилл Петрович имеют по 2 млн. руб. сбережений. Чтобы приумножить свои сбережения, оба решили вложить средства в доходные инструменты с 1 января. Геннадий Васильевич купил на всю сумму доллары США и разместил их на валютном вкладе под 2% годовых (сумма вклада составила 24600 долл. США); проценты простые, выплачиваются в момент закрытия вклада вместе с суммой вклада. Кирилл Петрович разместил все средства на рублевом депозите под 5% годовых с ежемесячной капитализацией. Оба договора заключены на 1 год. У кого из них по истечении срока сумма в рублях будет больше, если курс доллара США на момент окончания договора составляет 81 руб./1долл. США? Какие факторы влияют на валютный курс? Как в данной ситуации можно управлять рисками по указанным депозитам?

Задание 8. Галине нужно купить 4000 турецких лир. Банк А предлагает курс покупки 19,20 руб. за 10 турецких лир, курс продажи – 26,60 руб. за 10 турецких лир, комиссия – 0%. Банк Б предлагает курс покупки 20,10 руб. за 10 турецких лир, курс продажи – 26,20 руб. за 10 турецких лир, комиссия 1%.

В каком банке Галине выгоднее купить валюту? Какую сумму в рублях она при этом заплатит?

Задание 9. Максим Сергеевич работает водителем маршрутного такси на собственном микроавтобусе. Он сотрудничает с транспортной компанией на следующих условиях: всю полученную от перевозки пассажиров выручку забирает себе и один раз в месяц выплачивает транспортной компании 8000 рублей за лицензию и услуги диспетчера.

При работе 20 дней в месяц средняя выручка Максима Сергеевича составляет 90 000 рублей, расходы на бензин – 30 000 рублей. А обслуживание микроавтобуса (ремонт, запчасти и расходные материалы, страховка, налоги, технический осмотр) обходится в 192 000 рублей в год.

Микроавтобус сильно изношен и часто требует ремонта. Максим Сергеевич хочет поменять его, чтобы сократить расходы на обслуживание, и думает о покупке подержанного, но технически надежного микроавтобуса за 500 000 рублей. При этом сбережений у Максима Сергеевича нет, и остаточную стоимость старого микроавтобуса можно считать равной нулю. Сколько месяцев потребуется Максиму Сергеевичу, чтобы накопить денег на покупку микроавтобуса при условии, что его доходы останутся неизменными, а все деньги за вычетом обязательных расходов он будет откладывать? Личные расходы Максима Сергеевича в среднем составляют 25 000 рублей в месяц.

Задание 10. Виктор положил на банковский депозит 1 января 500 000 рублей под 12,5% годовых на один год. Выплата процентов происходит в конце срока вместе с возвратом депозита. При досрочном возврате депозита проценты не начисляются. Через год Виктор хочет купить автомобиль стоимостью 710 000 рублей (получив депозит с процентами и добавив недостающую для покупки сумму). 1 декабря автопроизводитель объявил о повышении цен на модель автомобиля, которую выбрал Виктор, с 1 января следующего года на 7%. Банк предлагает Виктору продлить депозит после 1 января еще на полгода (добавив к первоначальной сумме депозита начисленные проценты) под 13% годовых.

Какой вариант для Виктора будет дешевле при покупке автомобиля, если добавить он может не более 200 000 рублей, а автопроизводитель обещает увеличить цену автомобиля в эти полгода еще на 5%:

А. досрочно забрать депозит;
Б. дождаться завершения срока депозита, забрать его с процентами;
В. продлить депозит еще на полгода?

Задание 11. Андрея пригласили сделать выгодную инвестицию – вложить средства в инновационную компанию по производству медицинских нано-роботов, которых можно использовать для оздоровления организма в домашних условиях. Компания позиционирует себя, как МЛМ-компания. По условиям компании, Андрей должен сделать первоначальный взнос, в сумме 3000 евро. При подписании контракта, Андрею выдали 2 комплекта нано-роботов. Для получения прибыли в 500 евро в месяц, Андрею необходимо продать 20 наборов продукции или пригласить 4 человека вложить средства в компанию. При условии приглашения 10 человек, доход Андрея будет 2000 евро. Необходимо помочь Андрею идентифицировать компанию, как безопасную, либо имеющую признаки противоправной.

Задание 12. Тарас Васильевич заключил договор банковского вклада сроком на 3 месяца 15 апреля 2025 года. Сумма вклада - 80 000 рублей, процентная ставка - 8% годовых, капитализация процентов в течение срока действия вклада не производится. При досрочном расторжении договора более чем за 30 дней до истечения его срока, проценты выплачиваются по ставке 2% годовых, при расторжении договора менее чем за 30 дней до истечения его срока - по ставке 3% годовых. Для целей расчета процентов банк принимает год равным 365 дням.

1. Сколько денег получит Тарас Васильевич, если заберет вклад в конце срока, то есть 15 июля?
2. Сколько он получит при расторжении договора 30 мая?
3. Сколько он получит при расторжении договора 25 июня?

Задание 13. Геннадий Васильевич, чтобы приумножить свои сбережения, купил 100 акций нефтяной компании по цене 140 рублей за штуку, 50 акций обрабатывающей компании по цене 45 рублей за штуку и 10 акций ИТ-компании по цене 500 рублей за штуку. Все операции Геннадий Васильевич производил с помощью дистанционного банковского обслуживания через личный кабинет. Акции нефтяной компании за год подорожали на 10%, обрабатывающей – подешевели на 7%, а ИТ-компании – подорожали на 35%. Как и на сколько изменилась сумма сбережений Геннадия Васильевича? Перечислите возможности интернет-банкинга.

Задание 14. В семье Грибовых 4 работающих члена. Оклад отца составляет 90000 руб., оклад матери – 50000 руб., оклад дочери-студентки 15000 руб., бабушка-пенсионерка имеет доход 50000 руб., в том числе оклад по месту работы – 30000 руб., остальной доход – пенсия по старости. Отчисления в накопления составляют 20% семейного дохода ежемесячно. Ежемесячные обязательные платежи семьи – 16000 руб. Грибовы используют метод планирования бюджета «4 конверта». Рассчитать размер каждого конверта в рублях

Задание 15. ООО «Бриз» основным видом деятельности имеет Строительство зданий. Организация реализует бизнес-проект, связанный с расширением географии и видов деятельности, для чего хочет закупить партию материалов. ООО «Бриз» открыт счет в обслуживающем банке, а также заключен договор с банком на овердрафт в размере 15 млн. руб., со ставкой 85% годовых, сроком до 30 дней, далее 110% годовых. Остаток на расчетном счете ООО на 01.11 составляет 8550 тыс. руб. Стоимость партии материалов: по предоплате – 16000 тыс. руб.; с отсрочкой платежа – 17600 тыс. руб. Организация ожидает 14.12 поступление на расчетный счет от покупателей 10000 тыс. руб. Какой из вариантов финансирования реализации бизнес-идеи наиболее выгоден для ООО «Бриз»?

Задание 16. Гражданин Субботин Д. И. продал квартиру, кадастровой стоимостью 4800 тыс. руб., которой владел с 2023 года, за 3300 тыс. руб. Определите, возникает ли обязанность

уплаты НДФЛ гражданином Субботиным по данной сделке, а также обязанность по заполнению и представлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ; если возникает, то рассчитайте сумму налога.

Задание 17. Юрию Владимировичу необходимо приобрести холодильник, стоимостью 80 тыс. руб. Юрий Владимирович может накопить данную сумму за год, но холодильник ему нужен в данный момент. Юрий Владимирович имеет кредитную карту Банка А, с кредитным лимитом 100 тыс. руб. и льготным сроком пользования 90 дней (в период льготного срока плата за пользование кредитными средствами не взимается). Процентная ставка за пользование кредитом – 52% годовых. Банк Б предлагает кредит на покупку данного холодильника, с кредитной ставкой 19% годовых и комиссией за ведение ссудного счета 1% в месяц. Предложение какого из банков наиболее выгодно для Юрия Владимировича, если срок кредита будет равен 12 месяцам?

Задание 18. Андрей Петрович владеет небольшой компанией по производству чехлов для смартфонов. В компании работают 10 сотрудников со среднемесячным окладом до вычета налогов 55 000 рублей. Сколько денег Андрей Петрович переводит ежемесячно на счета сотрудников, а сколько выплачивает государству (в виде налогов и страховых взносов) при условии, что ставка НДФЛ (подоходного налога) составляет 13%, а страховые взносы равны 30% фонда оплаты труда?

Задание 19. Юрию Махмудовичу на мобильный телефон позвонил мужчина, представился сотрудником службы безопасности банка, в котором у Юрия Махмудовича открыт счет. Оказалось, что банком зафиксирована попытка списания всего остатка средств на карточном счете в сторонний банк, и необходимо защитить эти средства, путем перевода всего остатка на «безопасный счет», фиксации работником всех цифровых кодов с карты, а также изменения ПИН-кода. Что произошло в этой ситуации? Если произошло противоправное действие (мошенничество), то какой его вид? Какой должна быть реакция Юрия Махмудовича, с точки зрения финансовой безопасности?

Задание 20. Гражданин Горбачев М. С. продал квартиру, кадастровой стоимостью 4500 тыс. руб., которой владел с 2023 года, за 3000 тыс. руб. Определите, возникает ли обязанность уплаты НДФЛ гражданином Горбачевым по данной сделке, а также обязанность по заполнению и представлению налоговой декларации по форме 3-НДФЛ; если возникает, то рассчитайте сумму налога.

Задание 21. В семье Ельциных 2 работающих члена, 2 пенсионера и 1 неработающий. Работающие члены семьи зарабатывают 90000 руб., пенсионеры приносят в семейный бюджет 50000 руб. Отчисления в накопления составляют 10% семейного дохода ежемесячно. Ежемесячные обязательные платежи семьи – 36000 руб. Ельцины используют метод планирования бюджета «4 конверта». Рассчитать размер каждого конверта в рублях.

Задание 22. Валентин ежемесячно отправляет родителям-пенсионерам материальную поддержку в размере 40 тыс. руб. Отправка осуществляется путем перевода на дебетовую карту МИР матери Валентина, через систему быстрых платежей. Лимит перевода без комиссии по системе СБП установлен обслуживающим банком в сумме 40 тыс.руб. в месяц. В сентябре Валентин приобретает квартиру за 6 млн. руб.

При расчетах, банк взимает комиссии:

- по системе СБП: свыше лимита перечислений в месяц - 2% от суммы превышения;
- по системе переводов банка по номеру карты или номеру телефона: до 100 тыс. руб. - без комиссии, свыше 100 тыс. руб. - 1% от суммы;
- при переводе по свободным реквизитам - 1,5% от суммы;

- снятие наличных в банкомате: до 500 тыс. руб. - бесплатно, свыше - 1%.

Какой вариант оплаты выбрать Валентину - наличный или безналичный? Какую сумму он уплатит банку с учетом ежемесячной поддержки родителям, в первом и втором случае?

Задание 23. Максим разместил на банковском вкладе 200 тыс. руб. на 1 год под 10% годовых, выплата происходит в конце срока, вместе с возвратом вклада. Ежемесячный уровень инфляции по отношению к предыдущему месяцу ожидается на уровне 6%. Определить реально наращенную сумму через 6 мес. вклада с учетом уровня инфляции.

Задание 24. Фирма, выпускающая стиральные машины, считает, что розничная цена на одну из ее моделей может быть установлена на уровне 87000 руб. При этом скидка розничной торговле составит 20% от конечной цены, наценка оптовой торговли 30% к цене приобретения, собственная прибыль фирмы 20% от затрат. Каковы должны быть издержки производства данной модели?

Задание 25. Л. А. Долина владеет квартирой, кадастровой стоимостью 16 млн. руб. Она решила застраховать данное имущество от пожара на 75% от его стоимости. Тариф страховой компании составляет 0,82% страховой суммы. Квартира Долиной оборудована пожарной сигнализацией, что дает возможность применить при расчете страховой премии коэффициент 0,96. Рассчитать размер страховой премии.

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, 2026

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;	21-25
- организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по	1-4
- моделировать производственный процесс и строить карту потока создания ценностей;	5-8
- применять методы диагностики потерь и устранять потери в процессах	9-12
- применять ключевые инструменты анализа и решения проблем, оценивать затраты на несоответствие;	13-20
- применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации/производства	13-20
Знать	**Номер вопроса**
- принципы и концепцию бережливого производства;	1-4
- основы картирования потока создания ценностей;	6,7
- методы выявления, анализа и решения проблем производства;	10-15
- инструменты бережливого производства;	12-18
- принципы организации взаимодействия в цепочке процесса;	21-23
- виды потерь и методы их устранения;	2,4,5
- современные технологии повышения эффективности	12-18
- технологии внедрения улучшений;	19-23
- технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений;	19-23
- систему подачи предложений.	21-23

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Концепция «Бережливое производство» (Lean): определение и цели внедрения на предприятиях гостиничного бизнеса.
2. Понятие ценности и потерь (муда).
3. Концепция «вытягивания» и концепция «выталкивания»: определение, актуальность использования в гостиничном предприятии.
4. 8 классических видов потерь: определение, пример каждого вида потерь на гостиничном предприятии.
5. «Мури» (перегрузка) и «Мура» (неравномерность) в гостиничном контексте: примеры и пути решения проблем.
6. Карта потока создания ценности (VSM): определение, цели использования данного инструмента.
7. Ключевые этапы построения карты потока создания ценности.
8. «Время цикла» (Cycle Time) «время такта» (Takt Time): определение и отличия.
9. «Время добавленной ценности» и «время потерь» в процессе работы гостиницы.
10. Метод«5 Почему» (5 Why?): суть метода и пример использования в гостиничном предприятии.

11. Диаграмма Парето: эффективность метода в бережливом подходе на предприятии гостиничного бизнеса.

12. Метод стандартизированной работы: определение, плюсы использования стандартов в работе гостиничного предприятия.

13. Система организации рабочего пространства 5S: цель, принципы, инструменты

14. Этапы внедрения системы 5S на рабочих местах в отеле, ожидаемые результаты от внедрения.

15. Принципы организации эффективного взаимодействия («потока») между службой приема, службой уборки и службой багажа в гостинице.

16. «Время переналадки» (setup time) в гостиничном процессе.

17. Визуальный менеджмент (доски задач, графики загрузки номеров, индикаторы занятости) в службе приема и размещения: важность использования метода, примеры.

18. Концепция «точно вовремя» (Just-in-Time): определение, предпосылки внедрения и эффект от использования на гостиничном предприятии.

19. Кайдзен: определение и основные идеи.

20. Отличие философии Кайдзен от разовых дорогостоящих инноваций в контексте гостиничного сервиса.

21. Система подачи и рассмотрения предложений (СПП): определение и ключевые принципы ее эффективной работы в отеле.

22. «Гемба» (gemba): определение, важность посещения гемба руководителем и администраторами среднего и низшего звена.

23. Нематериальные методы мотивации и признания для поощрения работников, активно участвующих в процессе улучшений и подаче рацпредложений.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Задание на принцип «вытягивания».

В ресторане отеля готовят соус заранее большими партиями на весь день.

Текущий процесс: Утром, перед открытием, шеф-повар готовит одну большую партию соуса - 15 литров - в одной большой ёмкости. Соус хранится в холодильнике кухонной линии и используется весь день. К концу дня почти всегда остается 3-4 литра, которые утилизируются.

Спрос: Соус используется для 4-5 позиций в меню. Пик спроса - в обед (13:00-15:00) и ужин (19:00-22:00). В промежутке спрос низкий.

Проблема, озвученная командой: Частые жалобы гостей на то, что соус к концу дня «подсох», расслаивается, теряет вкус и свежесть. Утром соус, наоборот, слишком холодный.

Выявите потери в этом подходе. Предложите, как перестроить процесс на принцип «вытягивания», и опишите, как будет работать новая система (например, с использованием «канбана»).

Задание 2. Организация кайдзен-команды.

Вы – старший смены службы размещения (Front Desk).

Отель: Городской бизнес-отель на 300 номеров.

Проблема: В часы пик (16:00 – 19:00) среднее время заселения гостя (от подхода к стойке до получения ключей) составляет 7.5 минут. Образуются очереди, растет недовольство гостей, увеличивается нагрузка на сотрудников.

Текущий процесс: Гость подходит, сотрудник вручную ищет бронь, заполняет регистрационную карту, копирует паспорт, берет предоплату, выдает ключи и объясняет информацию об отеле.

Создайте план формирования и запуска рабочей группы для сокращения времени заселения (check-in) в часы пик. Определите цели, состав команды (укажите должности), частоту встреч и ожидаемый результат.

Задание 3. Бережливое взаимодействие.

Смоделируйте и опишите стандартизированный процесс передачи информации о раннем выезде (early check-out) гостя из службы приема в службу уборки (housekeeping) и в службу багажа. Создайте чек-лист или единую форму (на бумаге или в мессенджере), чтобы исключить потери информации.

Задание 4. Расстановка приоритетов.

В отель поступило 10 предложений от сотрудников по улучшениям (через СПП). Используя матрицу «Сложность/Эффект», отберите 3-4 предложения для быстрой реализации в ближайший месяц. Обоснуйте свой выбор.

1. Закупить тележки для белья с более манёвренными колесами, которые не скрипят.
2. Создать шаблонные ответы на частые вопросы гостей в мессенджерах для быстрого копирования.
3. Установить датчики движения в подсобках и коридорах back-office для экономии электроэнергии.
4. Купить новый, более тихий кулер для воды в зоне отдыха персонала.
5. Выдавать горничным многоразовые держатели для ключей-карт на браслете, чтобы не терять их при уборке.
6. Разработать мобильное приложение для логирования заявок из номеров (вместо бумажных бланков).
7. Установить отдельную стойку для онлайн-чекина в лобби.
8. Запустить программу лояльности с QR-кодом на салфетках в ресторане.
9. Внедрить единую цифровую доску задач вместо ежедневных планерок.
10. Разместить у стойки reception небольшую полку с зарядными устройствами (USB-C, Lightning) для общего пользования гостями.

Решение оформите в таблице

Предложение	**Эффект от внедрения**	**Сложность внедрения**	**Комментарий**

Задание 5. Текущее состояние (As-Is).

Выберите процесс: «Подготовка номера к заселению после выезда гостя» или «Обслуживание заказа гостя в номер (room service)». Постройте подробную карту текущего состояния потока создания ценности.

Задание 6. Анализ карты.

Выберите процесс: «Подготовка номера к заселению после выезда гостя» или «Обслуживание заказа гостя в номер (room service)» и рассчитайте:

а) Общее время выполнения процесса;

б) Процент времени, когда создается ценность для гостя (например, чистка, приготовление).

Укажите 3 самых длительных этапа ожидания или простоев.

Задание 7. Будущее состояние (To-Be).

Для процесса «Заселение гостя в отель» спроектируйте карту будущего (идеального) состояния. Предложите 2-3 конкретных изменения, которые сократят время и перемещения.

Ключевые данные КПСЦ сейчас (10мин): Гость ожидает у стойки. Администратор приходит, приветствует гостя. Гость сообщает данные. Администратор ищет бронь. Подтверждает данные гостя. Заполняет гостевую карту, используя документы гостя. Проходит оплата, гостю выдают чек. Администратор произносит краткую информацию об отеле и выдает гостю документ на получение карты-ключа. Гость идет к изготовителю, подает карту и флаер с

информацией. Гостю программируют карту-ключ и выдают на руки. Гость отправляется в свой номер.

Задание 8. Расчет времени такта (Takt Time).

Служба уборки должна подготовить 60 номеров за 7-часовую рабочую смену (420 минут) с учетом 60 минут на обед и совещания. Рассчитайте время такта. Сколько в среднем минут можно тратить на уборку одного номера, чтобы успевать? О чем говорит эта цифра?

Задание 9. Охота за потерями (Muda Hunt).

Проведите анализ работы администратора и найдите потери в процессе оказания услуги. **18:00:00** Анна, администратор, заканчивает телефонный разговор с гостем, который уточнял условия раннего заезда. Она вешает трубку и сразу переводит взгляд на гостей, ожидающих у стойки.

18:00:05 Анна устанавливает зрительный контакт с первым гостем и говорит: «Добрый вечер! Сейчас я помогу Вам». Гость подходит ближе.

18:00:10 Анна: «На какую фамилию бронирование?» Гость отвечает: «Петров».

18:00:13 Анна разворачивает клавиатуру и начинает вводить фамилию в систему Property Management System (PMS). На мониторе открыто несколько окон: основная программа бронирований, чат с отделом бронирования и незакрытое окно с ведомостью по заселению.

18:00:22 Система выдает три варианта: «Петров А.Д.» (заезд сегодня), «Петрова Е.С.» (выезд сегодня утром) и «Петров И.Г.» (заезд через неделю). Анна уточняет: «Андрей?» Гость кивает.

18:00:27 Она выбирает нужную бронь и открывает детали. Одновременно смотрит на стопку документов у монитора в поисках бланка регистрационной карты.

18:00:35 Бланков на привычном месте нет. Анна отодвигает папку с распечатками и находит их под ней. Достает один бланк и кладет перед собой.

18:00:42 Начинает переносить данные из системы на бланк: фамилия, имя, номер паспорта. Пишет ручкой, которая плохо пишет, проводит ею несколько раз по копировальному слою.

18:01:10 Раздается телефонный звонок. Анна поднимает трубку: «Добрый вечер, служба размещения, Анна». Звонящий спрашивает, можно ли продлить checkout до 14:00 завтра.

18:01:20 Анна, прикрыв микрофон трубки рукой, извиняется перед гостем Петровым: «Одну минуточку, пожалуйста». Гость отводит взгляд к телефону.

18:01:25 Анна говорит в трубку: «Минутку, проверю наличие». Она переключается в другое окно PMS, чтобы посмотреть статистику загрузки на завтра. Пока система грузит данные, она смотрит на гостя Петрова и на пару, которая теперь тоже подошла к стойке.

18:01:45 Система показывает высокую загрузку. Анна отвечает звонящему: «К сожалению, на завтра такая опция недоступна из-за загрузки отеля, но мы можем предложить хранение багажа». Клиент на том конце провода говорит, что подумает, и кладет трубку.

18:01:55 Анна возвращается к бланку и гостю. «Извините за ожидание. Ваш паспорт, пожалуйста». Гость достает паспорт.

18:02:05 Анна берет паспорт и поворачивается к сканеру, который стоит на отдельной тумбочке сбоку. Кладет паспорт, нажимает кнопку. Сканер издает звук, но изображение на экране не появляется. Она перекладывает паспорт, пробует еще раз. Второй попыткой сканирование проходит успешно.

18:02:25 Анна возвращает паспорт гостю. «А банковскую карту для гарантийного депозита, пожалуйста». Гость начинает искать карту в кошельке.

18:02:40 Пока гость ищет карту, Анна распечатывает копию паспорта на принтере. Принтер находится в 3 метрах от стойки, за специальной перегородкой. Она делает два шага, забирает распечатку и возвращается.

18:02:55 Гость находит карту и передает ее. Анна проводит карту через терминал для пре-авторизации (блокировки суммы на счете).

18:03:10 Терминал одобряет операцию. Анна возвращает карту. Теперь она должна заполнить в системе поля с номером паспорта и данными карты, которые она уже вписала от руки в бланк. Она снова садится за клавиатуру.

18:03:40 Анна завершает ввод данных в систему. Теперь нужно выдать ключи. Она встает и подходит к кодировщику ключ-карт, который стоит рядом с принтером. Выбирает в PMS номер комнаты для гостя Петрова (504) и кодирует одну карту.

18:04:00 Кодировщик издает звуковой сигнал об ошибке. Анна вздыхает, очищает карту и вставляет ее заново. Вторая попытка успешна.

18:04:10 Анна берет чистый бумажный конверт для ключа, но ручка снова плохо пишет номер комнаты. Она проводит несколько раз, конверт слегка рвется. Она берет новый конверт и другую ручку со стола.

18:04:25 Она кладет ключ-карту в конверт и возвращается к стойке. Гость все это время стоит и смотрит в телефон.

18:04:30 Анна вручает конверт гостю. «Вот Ваш ключ, номер 504 на пятом этаже. Завтрак подается с 07:00 до 11:00 в ресторане «Утро» на втором этаже. Выезд до 12:00. Бесплатный Wi-Fi по всему отелю, логин и пароль указаны на информационном листе в номере. Всего доброго!»

18:04:50 Гость благодарит и направляется к лифту.

Задание 10. Анализ «Мури».

Проанализируйте график работы повара в ресторане во время завтрака (шведский стол). Какие операции приводят к пиковой физической и эмоциональной перегрузке?

Пример графика работы повара на завтраке (шведский стол):

- **5:30 - 6:00 (подготовка к открытию):**

– проверка наличия продуктов (яйца, бекон, колбасы, овощи, фрукты, молочные продукты, хлеб, выпечка).

– заготовки: нарезка овощей и фруктов, подготовка яичной смеси для омлетов, приготовление начинок для блинов.

– разогрев оборудования: плиты, жарочные поверхности, мармиты, кофемашины.

- **6:00 - 7:00 (активная подготовка):**

– приготовление основных блюд: яичница, омлеты, каши, блины, оладьи, сырники (в зависимости от меню).

– выкладка готовых блюд на шведский стол, соблюдение температурного режима.

– контроль наличия соусов, топпингов, приправ.

- **7:00 - 9:00 (пиковое время завтрака):**

– поддержание полноты шведского стола: своевременное пополнение блюд.

– приготовление блюд по запросу гостей (если есть станция приготовления омлетов или других блюд).

– контроль качества и внешнего вида блюд.

– поддержание чистоты на рабочей станции и на шведском столе.

- **9:00 - 10:00 (снижение потока гостей):**

– постепенное уменьшение количества выкладываемых блюд.

– приготовление небольших порций, чтобы минимизировать остатки.

– контроль свежести блюд (замена заветренных или потерявших вид).

- **10:00 - 10:30 (завершение завтрака):**

– уборка шведского стола: удаление остатков еды, грязной посуды.

– сдача остатков продуктов на хранение.

– мытье и дезинфекция оборудования и рабочих поверхностей.

– подготовка к следующей смене или обеду (если есть).

Задание 11. Потери от дефекта.

Из-за ошибки при приеме заявки на банкет 5 столиков были неправильно сервированы. На переделку (снятие, повторная сервировка) ушло 30 минут работы 2 официантов. Поясните какой это тип потерь. Предложите действия по предотвращению подобных потерь в будущем.

Задание 12.

Вы замечаете, что уборщик служебных помещений (сотрудник housekeeping) Иван ежедневно выполняет одну и ту же нерациональную последовательность действий при мытье пола в длинном коридоре back-office (50 метров). Какие виды потерь могут ему в этом сопутствовать и как можно их избежать?

Задание 13.

Ситуация: В отеле «Престиж» произошел неприятный инцидент. Постоялец номера 512, господин Иванов, заказал на ресепшн **пробуждение (wake-up call) на 07:00 утра**. Звонок не поступил. Господин Иванов проспал, опоздал на важную деловую встречу и был вынужден перенести переговоры. Он крайне возмущен, требует компенсации и написал негативный отзыв в социальных сетях.

Заявка на пробуждение была принята администратором Анной в 22:30 вечера предыдущего дня. Анна зафиксировала заявку **в тетради у стойки**, как это принято в ее смену.

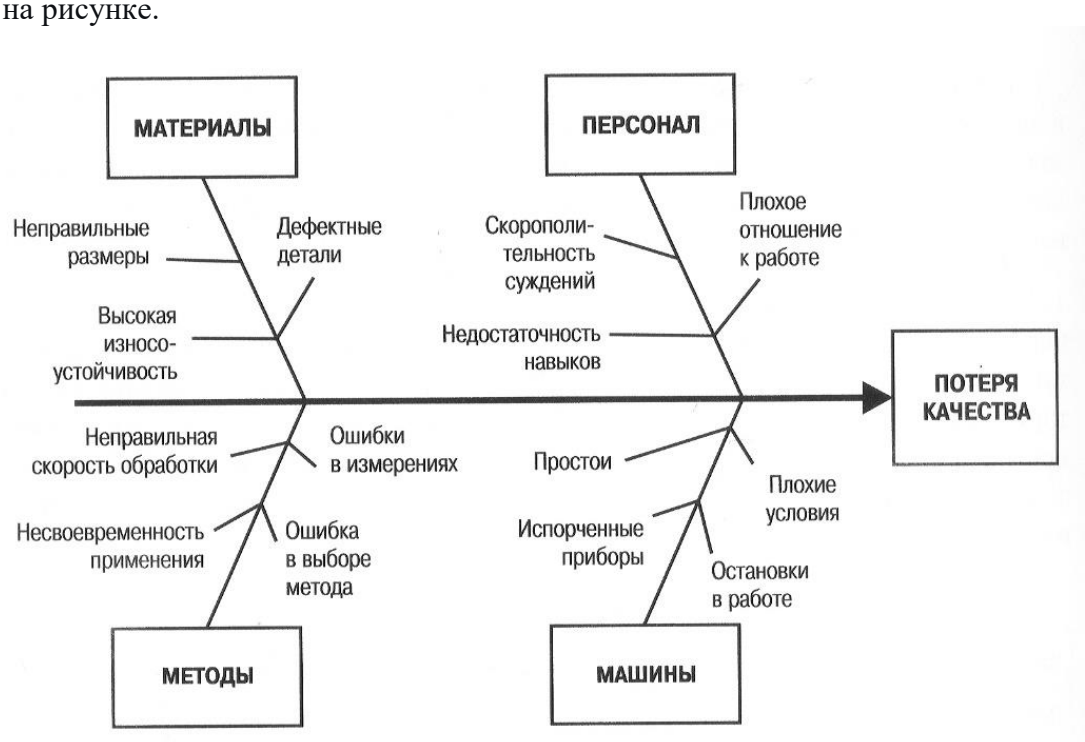
Утренняя смена (администратор Дмитрий), которая должна была совершать звонки, эту запись **не увидела**.

В 07:00 звонок в номер 512 совершен не был. В отеле есть автоматическая система пробуждения (через телефонную станцию), но ею пользуются не все сотрудники, предпочитая ручные записи.

Ваша задача: Руководство поручило вам не просто извиниться перед гостем и «решить вопрос», а **провести анализ методом «5 почему»**, чтобы найти коренную причину и предотвратить повторение подобных ситуаций.

Задание 14. Построение диаграммы Исикавы.

Используя метод «рыбьей кости», проанализируйте проблему «Частые жалобы гостей на медленную работу Wi-Fi в номерах». Определите минимум по 2 причины в категориях: «Персонал», «Методы», «Машины», «Материалы». Пример заполненной диаграммы представлен на рисунке.



Причинно-следственная диаграмма (схема К. Исикавы)

Задание 15. Применение PDCA (Цикл Деминга).

Для проблемы «Утром в ресторане заканчиваются чистые кофейные чашки» разработайте план улучшения (Plan). Детально опишите шаги для всех четырех стадий цикла: Plan, Do, Check, Act.

Задание 16. Оценка затрат на несоответствие.

Ситуация: В ночь с пятницы на субботу в отеле «Хаятт-Плаза» произошел критический инцидент. Госпожа Сидорова, постоялица номера **712** (люкс на высоком этаже), в **23:30** позвонила на ресепшн с жалобой на громкую музыку и крики из соседнего номера **714**. Дежурный администратор Михаил позвонил в номер 714, но ответа не последовало. Михаил поднялся на этаж, постучал в дверь - реакция была слабой, шум ненадолго стих, но через 15 минут возобновился.

В **01:15** г-жа Сидорова позвонила вновь, находясь в состоянии сильного стресса, и потребовала немедленно решить проблему, угрожая жалобой в сеть. Так как свободных номеров той же категории (люкс) не было, **старший менеджер** (которому разбудили) принял решение:

1. **Немедленно переселить** г-жу Сидорову в свободный **президентский люкс (suite)** (**-15000руб**. дополнительные траты отеля)
2. **Завтрак** включить бесплатно (комплимент). (**-800руб.)**
3. **Предоставить скидку 50%** за эту ночь проживания. (**-6000руб.)**

Утром выяснилось, что в номере 714 находилась компания из 4 человек, которые устроили вечеринку, игнорируя правила отеля.

Оцените **полную стоимость этого одного инцидента** для отеля. Используйте предоставленные данные (в рублях) и реалистичные предположения (потеря сотрудниками времени, упущенная выгода, риск получения отрицательного отзыва).

Задание 17. Внедрение 5S на складе белья.

Разработайте стандарт организации складского помещения для гостиничного белья (полотенца, постельное). Опишите правила для каждой «S»: как маркировать стеллажи (2S), как организовать ротацию (FIFO), как поддерживать чистоту и порядок (3S, 4S).

Задание 18. Создание канбан-доски для техобслуживания.

Разработайте и опишите канбан-доску для инженерной службы отеля, чтобы визуализировать и оптимизировать процесс обработки заявок на техобслуживание. Определите колонки (например, «Новые заявки», «В работе», «Ожидает запчастей», «Выполнено»). Объясните, как эта доска сделает поток заявок прозрачным и управляемым.

Задание 19. Разработка средств визуального менеджмента.

Для службы приема предложите 2-3 простых инструмента визуализации: а) для отслеживания статуса номеров (грязный/чистый/проверка); б) для информирования гостей о загруженности завтрака. Изобразите их схематично.

Задание 20. Внедрение «защиты от ошибок» (poka-yoke).

Придумайте простое решение, предотвращающее ошибку официанта: подача блюда гостю не того столика. Решение может быть организационным (процедура) или физическим (предмет). Опишите принцип работы.

Задание 21. Проведение «гемба»-обхода.

Разработайте чек-лист для старшего официанта на 5 пунктов для ежедневного обхода ресторана перед открытием. Вопросы должны быть нацелены на выявление проблем с настройкой процесса (наличие инвентаря, чистота, готовность станций).

Задание 22. Организация системы предложений (СПП).

Разработайте простую бумажную или электронную форму («карточку улучшения») для сотрудника службы размещения. Какие поля должна содержать форма, чтобы идея была понятна и ее можно было быстро оценить?

Задание 23. Проведение кайдзен-блиц (быстрого улучшения).

Команде дана проблема: «Горничные тратят много времени на поездки в центральную кладовую за недостающими мелочами (салфетки, мыло)». Проведите 10-минутный мозговой штурм и предложите простое, дешевое и быстрое решение.

Задание 24. Мотивационный план.

Разработайте программу нематериальной мотивации для сотрудников ресторана, направленную на вовлечение в улучшения. Предложите 3 уровня признания (например, «идея недели», «лучший наставник по новому стандарту», «команда-лидер по экономии»).

Задание 25. Формирование культуры.

Вы – новый менеджер этажа. Составьте план ваших первых 4-х управленческих шагов для внедрения культуры бережливости в команде горничных (например, личный пример 5S, введение доски почета для улучшений, проведение регулярных разборов ошибок без поиска виноватых).

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, 2026

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	1,2,3,4,7,8,13,14,16
описывать методы мониторинга рынка услуг	1,6,10,11,15,19,20,24,25
воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	5,12,13,22
соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	9,14,15,17,18,23
Знать	**Номер вопроса**
история и теория в сфере туризма и гостеприимства,	2,3,11,15
классификация услуг и сервиса	1,4,5,10,11,12,23,24,25
методы мониторинга рынка услуг	6,7,8,9,16
правила 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. Сервис как деятельность. Назвать основные задачи современного сервиса

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. Обслуживание потребителей в контактной зоне.

14. Правила обслуживания потребителей. Недостатки оказанной услуги.

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

16. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.

17. Социально-культурные услуги – туристические, экскурсионные.

18. Формы и методы обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

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

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1.

Помогите туристу выбрать отель для отдыха в Анапе. Он рассматривает два варианта и просит вас, как специалиста, провести их быстрое сравнение по основным критериям:

Задание:

1) Проведите сравнительный анализ

– выберите два реальных отеля в Анапе на одном из сайтов бронирования;

– выпишите их названия и среднюю стоимость номера за ночь;

– просмотрите отзывы гостей на каждом из отелей.

– заполните таблицу:

Критерий для сравнения	Отель №1	Отель №2
Чистота и состояние номера (часто хвалят/часто жалуются)		
Дружелюбие персонала (по отзывам гостей)		
Удобство расположения (близко к морю/центру?)		
Главный ПЛЮС отеля (самое частое положительное упоминание)		
Главный МИНУС отеля (самая частая жалоба)		

2) Ответьте на вопрос: какой из двух отелей вы порекомендуете туристу с ребенком и почему? Свой ответ обоснуйте, используя данные из таблицы.

Задание 2.

Вы работаете администратором в гостинице «Созвездие» (120 номеров, 4 звезды). Генеральный директор поручил вам проанализировать основные показатели услуг предприятия за последний квартал и подготовить предложения по оптимизации доходности.

Задание:

1) Пропишите основные показатели услуг в гостинице «Созвездие».

2) Выполните анализ, например, самая прибыльная услуга: продажа номеров, а самая непопулярная услуга: паркинг.

3) Предложите улучшения, 2-3 рекомендации, как можно: увеличить доход от номеров и улучшить дополнительные услуги.

Задание 3.

Вы работаете в туристической компании «Открытый мир», которая специализируется на экскурсионных турах по Золотому кольцу России. Руководство поручило вам разработать анкету для оценки удовлетворенности туристов, участвующих в 3-дневном туре «Сердце России». Анкета будет предлагаться туристам в последний день тура.

Задание:

1) Выделите 4 основных направления для оценки:

– работа гида-экскурсовода

– организация транспорта

– качество питания

– организация размещения

2) Разработайте опросный лист для оценки качества экскурсионного тура

3) Для каждого направления сформулируйте по 2-3 конкретных аспекта для оценки (например, для гида: эрудиция, коммуникативные навыки, пунктуальность).

4) Составьте 12-15 вопросов.

Задание 4.

Вы работаете в отделе контроля качества гостиницы «Созвездие». Руководство поручило вам разработать анкету для оценки удовлетворенности гостей. Анкета будет размещена в номерах и предлагаться гостям при выезде. Цель – выявить слабые стороны обслуживания и улучшить качество сервиса.

Задание:

1) Разработайте структуру анкеты, состоящую из 4-5 блоков.

2) Сформулируйте 3 основные цели анкеты (например, оценка чистоты номеров, качество работы персонала, уровень комфорта).

3) Составьте 10-12 вопросов.

Задание 5.

Разработайте «памятку» профессионального поведения для сотрудников службы приема и размещения гостиницы.

Вы – старший администратор в новой гостинице «Арлеон», которая открывается через месяц. Руководство поручило вам разработать памятку профессионального поведения для сотрудников службы приема и размещения (ресепшн). Памятка должна помочь новым сотрудникам быстро адаптироваться и обеспечить единый стандарт обслуживания гостей.

Задание:

1) Определите 5 ключевых направлений для памятки:

– внешний вид и гигиена

– речевой этикет

– рабочие процедуры

– действия в конфликтных ситуациях

– взаимодействие с другими службами

2) Для каждого направления выделите 3-4 конкретных требования.

3) Создайте разделы памятки с четкими формулировками:

- Дресс-код (требования к одежде, обуви, аксессуарам)
- Стандарты общения (приветствие, обращение, прощание)
- Алгоритмы работы (регистрация, расчет, выдача ключей)
- Запрещенные действия (например, «не обсуждать гостей»)

4) Подготовьте примеры правильных и неправильных фраз для общения с гостями.

Задание 6.

Вы работаете в отделе качества сервиса сети отелей Hilton Garden Inn в г.Краснодаре. Руководство отеля получило данные внутреннего опроса гостей за последние три месяца, согласно которым ресторан при отеле набирает в среднем 3,8 балла из 5 по удовлетворённости клиентов.

Основные жалобы касаются:

– медленного обслуживания в часы пик,

– ограниченного меню для вегетарианцев и гостей с особыми диетическими потребностями,

– отсутствия локальных (региональных) блюд в меню.

Ваша задача — провести анализ текущего сервисного опыта в ресторане и разработать комплексные рекомендации по его улучшению с учётом современных трендов в гостеприимстве.

Задание:

1) Проведите SWOT-анализ ресторана при отеле Hilton Garden Inn в Краснодаре:

- Сильные стороны
- Слабые стороны
- Возможности
- Угрозы

2) На основе SWOT-анализа предложите одно конкретное маркетинговое решение для

улучшения сервиса и повышения удовлетворённости гостей.

3) Обоснуйте, почему ваше решение сработает:

- Как оно отвечает потребностям целевой аудитории?
- Какие современные тренды в индустрии гостеприимства вы учитываете?
- Как ваше предложение повлияет на лояльность гостей и повторные визиты?

Задание 7.

Вы – менеджер по качеству обслуживания в гостиничном комплексе «Престиж». В ресторане отеля отмечается снижение количества повторных посещений. Руководство поручило вам разработать опросный лист для выявления причин неудовлетворенности гостей и улучшения качества обслуживания.

Задание:

1) Сформулируйте 3 основные цели опроса.

2) Разработайте структуру анкеты из 4 основных блоков

3) Создайте 10-12 вопросов, используя разные типы вопросов (открытые и закрытые вопросы).

Задание 8.

Вы – менеджер по качеству в гостинице «Комфорт» (4 звезды, 150 номеров). За последний квартал количество положительных отзывов снизилось на 15%. Генеральный директор поручил вам разработать новую систему оценки удовлетворенности гостей, включающую опросный лист и процедуру его применения.

Задание:

1) Определите 5 ключевых направлений для оценки:

– процесс заселения

– качество номерного фонда

– работа персонала

– дополнительные услуги

– общее впечатление

2) Для каждого направления сформулируйте 2-3 конкретных параметра оценки.

3) Создайте 12-15 вопросов, используя разные форматы.

Задание 9.

Изучите договор между туристской фирмой и туристом (Приложение 1).

- Выделите пункт договора, в котором содержатся: 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.

Вы – маркетолог отеля Marriott в Краснодаре. Руководство сети поставило задачу увеличить доход на доступный номер (RevPAR) на 15% в следующем квартале. Для этого необходимо разработать точечную маркетинговую стратегию, основанную на глубоком анализе и сегментации текущих и потенциальных гостей.

Задание:

1) Проведите сегментацию гостей отеля по следующим критериям:

– цель визита (бизнес/отдых)

– география (российские/иностранные гости)

– частота посещений

– средний чек

2) По 3 наиболее прибыльным сегментам на основе данных проведите исследование потребностей целевых сегментов:

- Бизнес-туристы (корпоративные клиенты)
- Участники мероприятий (конференции, свадьбы)
- Туристы премиум-класса

3) На основе анализа разработайте целевые предложения, создайте специальные пакеты услуг для каждого сегмента.

Задание 11.

Вы – руководитель отдела маркетинга сети отелей «Ибис». За последние 6 месяцев наблюдается снижение загрузки на 12% и потеря доли рынка. Генеральный директор поручил вам разработать и внедрить систему мониторинга рынка гостиничных услуг для принятия оперативных управленческих решений.

Задание:

1) Составьте список из 3-4 ключевых конкурентов.

2) Определите 7 ключевых параметров для анализа.

Задание 12.

Вы – владелец сети турагентств «Вокруг света», которая столкнулась с ростом количества жалоб от клиентов и снижением лояльности. Анализ показал, что основная причина – отсутствие единых стандартов обслуживания. Вам необходимо разработать правила обслуживания, которые обеспечат высокое качество сервиса во всех офисах сети.

Задание:

1) Изучите типичные жалобы клиентов:

– долгий подбор тура,

– неполная информация о туре

– ошибки в документах

– сложности связи с менеджером

2) Проведите анализ лучших практик конкурентов.

3) Разработайте стандарт обслуживания по основным параметрам:

– регламент первичного контакта

– стандарт консультирования

– создание системы контроля качества

– разработка системы мотивации

Задание 13.

Вы – управляющий гостиницы «Империал» 4*. В ходе проверки выявились значительные различия в качестве обслуживания в разных отделах. Уровень возвращаемости гостей снизился на 20% за последний год. Владелец отеля поручил вам разработать единые правила обслуживания, которые будут обязательны для всех сотрудников.

Задание:

Разработайте корпоративный стандарт обслуживания для гостиницы «Империал»

Задание 14.

Вы – ведущий специалист по качеству сервиса в сети отелей «Северная звезда», входящей в состав крупной туристической компании, осуществляющей как гостиничную деятельность, так и продажу пакетных туров. Руководство поручило вам провести внутренний аудит после обращения клиента в Роспотребнадзор и разработать меры по приведению деятельности отеля в соответствие с требованиями законодательства.

«Жалоба гостя Иванова А.С.»

Гражданин Иванов А.С. забронировал двухместный номер в отеле «Северная звезда» (г. Санкт-Петербург) через популярный онлайн-агрегатор за 6 500 руб./сутки. На сайте отеля и на

агрегаторе было указано, что номер:

– расположен на высоком этаже с видом на Неву,

– включает завтрак «шведский стол»,

– оснащён кондиционером и бесплатным Wi-Fi.

При заселении Иванову предложили номер на 2-м этаже, выходящий во внутренний двор, без кондиционера. На ресепшене объяснили, что «вид не гарантирован», а кондиционеры «временно не работают из-за ремонта». Завтрак оказался ограниченным (всего 5 позиций вместо «шведского стола»), а Wi-Fi не работал в номере.

При попытке подать письменную претензию администратор отказался её принять, сославшись на то, что «бронь оформлена не напрямую, а через сторонний сайт». Гражданин Иванов обратился в Роспотребнадзор.

Задание:

1) Проанализируйте ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

- Какие положения законодательства были нарушены? Ссылаясь на:
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей»,
- Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- Какие конкретные права потребителя нарушены (например: право на полную и достоверную информацию, право на надлежащее качество услуги)?
- Кто несёт ответственность перед потребителем — отель, онлайн-агрегатор или оба? Обоснуйте с опорой на законодательство.

2) Предложите практическую модель, которую вы, как специалист по качеству, внедрите в отеле «Северная звезда» для предотвращения подобных случаев. Система должна включать:

- Форматы подачи жалоб (например, QR-код в номере, онлайн-форма на сайте отеля, бумажная анкета при выезде),
- Процедуру обработки претензий: сроки ответа (в соответствии со ст. 31 Закона № 2300-I — не более 10 дней), ответственные сотрудники, порядок компенсации,
- Информирование гостей о порядке защиты прав (например, информационный стенд на ресепшене или вставная карточка в номере).

3) Разработайте не менее трёх практических рекомендаций для руководства компании, направленных на устранение выявленных нарушений.

Задание 15.

Вы – руководитель отдела качества сети туристических агентств «Круиз» (15 офисов в разных городах). В ходе проверки выявлены значительные различия в качестве обслуживания клиентов в разных офисах. Уровень повторных продаж снизился на 25%, количество жалоб увеличилось на 40%. Генеральный директор поручил вам разработать единые правила обслуживания, обязательные для всех сотрудников сети.

Задание:

Возьмите за основу эти разделы и пропишите в них кратко основную информацию:

Раздел 1. Стандарты коммуникации

Раздел 2. Процесс консультирования

Раздел 3. Оформление документов

Раздел 4. Работа с жалобами

Задание 16

Вы – менеджер в новом гостиничном комплексе «Релакс» (4 звезды, 200 номеров), который открывается через 3 месяца. Комплекс расположен в курортной зоне и включает: основное здание отеля, SPA-центр, конференц-залы и ресторан. Вам необходимо разработать полную номенклатуру услуг, сгруппированную по ассортиментным группам, для формирования ценовой политики и подготовки персонала.

Задание:

1) Разработайте 5 ассортиментных групп услуг:
– Группа 1: Услуги размещения
– Группа 2: Питание и ресторанный сервис
– Группа 3: Бизнес-услуги
– Группа 4: Оздоровительные услуги
– Группа 5: Дополнительные услуги
2) Для каждой группы определите:
– Не менее 5 конкретных услуг
– Целевых потребителей
– Сезонность спроса

Задание 17.

Вы – владелец турагентства «Мир путешествий». Анализ работы менеджеров показал, что только 30% входящих звонков превращаются в продажи.

Необходимо разработать шаблон разговора, который поможет увеличить конверсию до 50% и стандартизировать качество обслуживания.

Задание:

– определить 3 основных сегмента клиентов
– выявить ключевые потребности каждого сегмента
Создайте основные блоки скрипта:
– приветствие и установление контакта
– выявление потребностей
– презентация решения работа с возражениями
– завершение сделки
Для каждого блока разработайте:
– ключевые фразы
– вариации для разных типов клиентов

Задание 18.

Вы – менеджер по качеству в туристической компании «Вокруг Света». Клиентка Анна Сергеевна обратилась с жалобой: при покупке тура в Египет ей без согласия была навязана и оплачена страховка от невыезда. Она требует вернуть деньги и готова написать жалобу в Роспотребнадзор. Руководство поручило вам разработать шаблон разговора для сотрудников, который позволит грамотно и юридически корректно урегулировать подобные конфликты, соблюдая актуальные требования закона «О защите прав потребителей» (с учетом изменений, вступающих в силу с 1 сентября 2025 года).

Задание:

1) Создайте логическую структуру шаблона, которая последовательно ведет к разрешению конфликта:
–установление контакта и выслушивание,
– проявление эмпатии и извинения,
– признание ошибки и разъяснение прав клиента,
– предложение решения
– компенсация и завершение ситуации.
2) Наполните шаблон конкретными формулировками.

Для каждого этапа структуры разработайте конкретные, готовые к использованию фразы, которые сотрудник может адаптировать под ситуацию.

Включите в шаблон блок с «стоп-фразами», которые запрещено использовать при общении с клиентом (например, «Вы сами согласились», «Это стандартная процедура»).

Обязательно добавьте фразы, которые информируют клиента о его правах в соответствии с законом.

Оформите шаблон в виде памятки или алгоритма действий для сотрудника.

Добавьте краткую инструкцию по его использованию и указания о том, в каких случаях необходимо привлекать руководителя.

Задание 19.

Вы – консультант по развитию туристической компании «Вокруг света», которая столкнулась со стагнацией продаж. Анализ показал, что компания неэффективно управляет своим продуктовым портфелем. Вам необходимо провести комплексный анализ услуг и разработать план их оптимизации.

Задание:

1) Проанализируйте текущий перечень услуг компании «Вокруг света»:

– Пляжные туры в Турцию и Египет

– Экскурсионные туры по Европе

– Горнолыжные туры в Альпы

– Услуги страхования

– Визовая поддержка

– Трансферы и аренда автомобилей

2) Разделите услуги на материальные и нематериальные, заполнив таблицу:

Тип услуги	Материальные	Нематериальные	Смешанные
Пример	Аренда автомобиля	Консультация менеджера	Пакетный тур

3) Разработайте план оптимизации.

- Для проблемных услуг предложите меры улучшения (для материальных и нематериальных услуг.
- Предложите 2 новых пакетных предложения, сочетающих материальные и нематериальные услуги.

Задание 20

Вы – менеджер по маркетингу в туристической компании «Дольче Вита». Компания разработала новый премиум-тур «Вкус Италии» с акцентом на гастрономические мастер-классы и посещение виноделен. Старт продаж запланирован через 1 месяц. Бюджет на продвижение – 300 000 рублей. Необходимо разработать детальный план продвижения на первые 3 месяца.

Задание:

1) Выберите 3 ключевые целевые группы (гурманы 35-50 лет, молодые пары 25-35 лет, корпоративные клиенты)

2) Заполните таблицу – распределение бюджета (300000 руб.):

Канал продвижения	Бюджет, руб.	Ожидаемый результат, количество заявок

3) Разработайте детальный план продвижения на первые 3 месяца.

Задание 21.

Вы – консультант по сервисным инновациям. Сеть отелей «Империал» (12 отелей 4-5*) столкнулась с падением лояльности гостей и снижением конкурентоспособности. Анализ показал, что сервисная модель устарела и не соответствует современным ожиданиям клиентов. Руководство готово к цифровой трансформации сервиса с бюджетом 15 млн рублей на 1 год.

Задание:

1) Проведите аудит 5 ключевых сервисных направлений:
– Процесс бронирования и заселения
– Персонализация обслуживания
– Цифровая инфраструктура
– Обратная связь и решение проблем
– Дополнительные услуги
2) Сравните с лучшими мировыми практиками:
– Система распознавания лиц в Marriott
– Мобильные ключи в Hilton
3) Проанализируйте тренды сервиса 2024-2025:
– Гиперперсонализация на основе данных
– Бесшовный цифровой опыт
– Устойчивое развитие и эко-сервис
– Прогностическое обслуживание
4) Проведите сегментацию гостей по цифровой зрелости:

- "Цифровые аборигены" (25-40 лет)
- "Переходное поколение" (41-55 лет)
- "Традиционные клиенты" (56+ лет)
- Разработайте целевую сервисную модель– Создайте карту путешествия гостя

Задание 22.

Вас назначили ответственным за разработку стандартов профессионального поведения сотрудников крупной туристической фирмы. Вы должны составить памятку для персонала, направленную на обеспечение качественного обслуживания гостей заведения.

Задание:

1. Определите цели разработки стандарта поведения сотрудников предприятия сервиса с гостями.

2. Перечислите ключевые компетенции и профессиональные качества, которыми должен обладать сотрудник.

3. Опишите этику приветствия и обращения с посетителем, включая нюансы устного и невербального общения.

4. Подробно изложите требования к внешнему виду и гигиеническим нормам персонала.

5. Представьте способы эффективной коммуникации в условиях повышенного потока посетителей.

6. Охарактеризуйте поведение сотрудников в стрессовых ситуациях, таких как очередь или недовольство клиента качеством обслуживания.

7. Объясните, каким образом персонал должен вести себя при обработке персональных данных гостей.

Задание 23.

Создать стандартизированный алгоритм действий сотрудников туристического агентства, подробно раскрывающий каждый этап работы с клиентом от момента первого контакта до возвращения из путешествия. Документ должен стать руководством для операторов и менеджеров агентства, помогающим избежать типичных ошибок и повышающим качество обслуживания туристов.

Этапы процесса:

– Первичный контакт и консультация

– Оформление заказа
– Подготовка к поездке
– Информирование клиента перед выездом
– Поддержка во время путешествия
– Завершение тура и обратная связь

Задание 24.

Вы – руководитель сервисного отдела в строящемся комплексе «Оазис» (гостиница 5*, SPA-центр, конгресс-холл, рестораны). Комплекс открывается через 6 месяцев. Инвесторам требуется обоснование структуры сервисных услуг, которое покажет, как комплекс будет удовлетворять ключевые потребности целевых групп клиентов и обеспечивать рентабельность. Разработайте систему сервисных услуг для нового многофункционального гостинично-развлекательного комплекса «Оазис»

Задание:

1) Выделите 5 ключевых сегментов гостей:
– Бизнес-туристы (индивидуальные и корпоративные)
– Семьи с детьми
– Пары (романтический отдых)
– Wellness-гости
– Участники мероприятий
2) Для каждой группы определите:

- 3 ключевые потребности (например, для бизнес-туристов: эффективная работа, комфортное проживание, релаксация после встреч)
- Критерии выбора услуги.

3) Результаты оформите в таблицу

Целевая группа	Ключевые потребности	Вид сервисной деятельности	Конкретные услуги	Форма услуги		Источник удовлетворения потребности
ПРИМЕР						
Бизнес-туристы	Эффективная работа, релаксация	Услуги размещения и бизнес-инфраструктуры	Номера люкс категории, переговорные комнаты, бизнес-ланчи	Материально-нематериальная		Комфортная рабочая среда, экономия времени,
Семьи с детьми						
Wellness-гости						
Пары						
Участники мероприятий						

Задание 25.

Вы – консультант по развитию гостиничного бизнеса. Владелец гостиницы «Империал» (4 звезды, 120 номеров) обратился к вам с проблемой: несмотря на хорошую материальную базу, отель теряет клиентов. Анализ отзывов показал, что гости ценят инфраструктуру, но критикуют качество обслуживания. Необходимо провести диагностику сервисной модели и разработать план улучшений.

Задание:

1) Проведите аудит услуг гостиницы «Империал»

2) Составьте полный перечень услуг, сгруппировав их на материальные и нематериальные

3) Предложите конкретные действия для материальных и нематериальных услуг.

4) Результаты оформите в таблицу

Вид услуги	Тип	Проблемы	Предложения по улучшению
Пример			
Размещение в номере	Материальная	Устаревшая мебель, шумоизоляция	Ремонт 20 номеров, установка стеклопакетов
Работа ресепшн			
Ресторан			

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, 2026

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	13

развития гостиничного рынка	
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

4. Ситуационная задача

Представьте, что вы планируете открыть собственное гостиничное предприятие в

курортном регионе - например, бутик-отель или гостевой дом для туристов. Для запуска проекта вам требуется привлечь заемное финансирование. Вы получили кредит в размере 6 000 000 рублей под 2 % годовых в месяц (т.е. 24 % годовых), который необходимо погасить равными ежемесячными платежами (аннуитетная схема).

Ваша задача как будущего предпринимателя в сфере гостеприимства, необходимой для успешного ведения бизнеса и составления финансового плана, рассчитайте:

а) Ежемесячный платёж (аннуитет) - сумму, которую вы будете выплачивать банку каждый месяц;

б) Общую сумму выплат за весь срок кредита (всего заплатите);

в) Сумму процентов, уплаченных банку сверх тела кредита (переплата).

5. Ситуационная задача.

Представьте, что после успешного завершения обучения и приобретения опыта работы в отельной индустрии вы приняли решение реализовать амбициозный проект - открыть собственное гостиничное предприятие (например, бутик-отель в историческом центре, эко-лодж на природе или мини-отель у моря). Для привлечения финансирования (от инвесторов, банков или грантовых программ), а также для грамотного планирования запуска и управления бизнесом вам необходимо разработать профессиональный бизнес-план - ключевой документ, отражающий стратегическое видение, финансовую устойчивость и рыночную востребованность проекта.

Ваша задача как будущего предпринимателя в сфере туризма и гостеприимства:

Перечислите структуру бизнес-плана гостиничного предприятия и кратко раскройте содержание каждого раздела, акцентируя внимание на специфике отрасли при разработке каждого блока (например, сезонность, высокая зависимость от сервиса персонала, важность локации и имиджа, регулирование классификацией и санитарными нормами).

6. Ситуационная задача

Вы - начинающий эксперт в области гостиничного и туристского менеджмента, недавно завершивший обучение по специальности «Гостиничное дело». К вам обратился частный инвестор с капиталом, заинтересованный в диверсификации активов через вложения в индустрию гостеприимства (например, открытие бутик-отеля, рекреационного комплекса, гастрономического кластера или туристической платформы). Однако у инвестора нет опыта в этой отрасли, и он ориентируется на модели управления, проверенные в ритейле, девелопменте или IT.

Ваша задача как профессионала будущего поколения:

Подготовить структурированный меморандум (информационную записку) для инвестора, в котором вы:

а) раскроете ключевые особенности предпринимательства в индустрии гостеприимства;

б) обоснуете, чем управление и инвестирование в эту сферу принципиально отличается от других отраслей (например, производства, розничной торговли, логистики);

в) выделите критические для инвестора риски и «точки внимания», от которых напрямую зависит сохранение и приумножение капитала;

г) в заключении предложите основные принципы построения устойчивой инвестиционной модели в гостеприимстве.

7. Ситуационная задача

Сегодня индустрия гостеприимства переживает эпоху глубокой трансформации: растёт спрос на аутентичный, персонализированный и устойчивый гостевой опыт, меняются ожидания гостей (особенно поколений Y и Z), а цифровые технологии создают новые форматы взаимодействия. В то же время в российских регионах - от Калининграда до Камчатки - остаются нереализованные возможности: уникальные локации, нераскрытый культурный

потенциал, дефицит качественных и дифференцированных предложений.

Ваша цель как будущего предпринимателя - не просто управлять готовыми процессами, а формировать будущее отрасли. Для этого необходимо уметь видеть рыночные ниши, проектировать востребованные продукты и убеждать инвесторов в коммерческой состоятельности своих идей.

Разработайте концепцию собственного гостиничного предприятия, отвечающего вызовам современного рынка - будь то бутик-отель, апарт-комплекс, glamping-кемпинг, wellness-ретрит, этнодром, коливинг или гастрономический кластер. Концепция должна быть профессионально обоснованной

8. Ситуационная задача

Как будущий специалист в индустрии туризма, вы не просто станете исполнителем - вы должны уметь генерировать новые идеи, проектировать востребованные услуги и превращать их в устойчивый бизнес. Умение видеть ниши, анализировать запросы целевой аудитории и обоснованно представлять свой проект - это ключевая компетенция для работы в управляющих компаниях, туристических агентствах, департаментах развития регионов, а также для запуска собственного дела.

Разработайте 2–3 концепции собственного туристического проекта, отвечающего актуальным трендам и потребностям рынка. Это может быть:

- тематический тур (gastronomic, wellness, educational, adventure);
- локальный туристский кластер (этнодеревня + мастерские + гастрономия);
- digital-платформа (онлайн-гид, маркетплейс локальных гидов/мастеров);
- гибридное средство размещения (eco-lodge + experience-центр);
- сервис для специфических аудиторий (senior travel, family travel, solo female travel);
- проект в рамках устойчивого/регенеративного туризма.

9. Ситуационная задача

К вам обратилось руководство отеля «Бриз» (г. Сочи, 3*), столкнувшееся с тревожной тенденцией: за последние два года наблюдается устойчивое снижение загрузки - на 22% по сравнению с 2023 г. и на 14% по итогам прошлого года. При этом уровень цен и структура номерного фонда практически не изменились, а основные конкуренты в микрорайоне наращивают выручку.

Ваша задача как эксперта отрасли:

Проведите комплексный анализ причин снижения спроса, выступив в роли внутреннего аудитора или внешнего консультанта.

10. Ситуационная задача

К вам обратилось руководство отеля «Утёс» (категория 4*, 75 номеров, приморский город), столкнувшееся с классической, но опасной ошибкой: снижение загрузки на 18 % за год, а попытка «быстрого решения» - запуск рекламы на местном ТВ - не принесла результата (трафик и бронирования остались на прежнем уровне).

Ваша задача как эксперта отрасли:

Не просто предложить «ещё больше рекламы», а провести профессиональную маркетинговую аудиторию, выявить корневые причины неэффективности коммуникаций и разработать целостную, обоснованную стратегию по восстановлению спроса.

11. Ситуационная задача.

Вы - приняли решение реализовать амбициозный проект: открыть собственное гостиничное предприятие - будь то бутик-отель, апарт-комплекс или glamping-кемпинг. Однако уже на этапе планирования вы осознаёте: успех и устойчивость бизнеса зависят не только от локации, дизайна и сервиса, но и от строгого соблюдения нормативно-правовой базы. Невыполнение даже одного требования (например, по пожарной безопасности или классификации) может привести к приостановке деятельности, штрафам до 500 000 ₽ или

отказу в присвоении категории.

Ваша задача как будущего предпринимателя:

Составьте перечень ключевых нормативно-правовых документов, которыми необходимо руководствоваться при создании и запуске гостиничного предприятия в Российской Федерации. Для каждого документа укажите:

– Наименование, дату и номер;

– Область регулирования (классификация, безопасность, трудовые отношения, защита прав потребителей и др.);

– Практическое значение - какие конкретные решения при проектировании, ремонте, подборе персонала или разработке правил проживания зависят от этого документа;

– Последствия неисполнения - какие риски несёт игнорирование требований (административная, гражданско-правовая, уголовная ответственность).

12. Ситуационная задача.

Вы - приняли решение реализовать амбициозный проект: открыть собственное туристическое агентство - будь то digital-турагентство, агентство по внутреннему туризму, специализированное (гастрономическое, wellness, образовательное) или B2B-оператор для корпоративных клиентов.

Однако уже на этапе планирования вы осознаёте: успех бизнеса зависит не только от маркетинга и партнёрской сети, но и от строгого соблюдения нормативно-правовой базы. Ошибки в оформлении деятельности (например, отсутствие информации об условиях договора или нарушение правил дистанционной торговли) могут привести к претензиям со стороны потребителей, штрафам Роспотребнадзора (до 500 000 ₽), приостановке деятельности, а в случае реализации турпакетов - к ответственности по ст. 171 УК РФ (незаконное предпринимательство).

Ваша задача как специалиста-предпринимателя в туристской индустрии:

Составьте структурированный перечень ключевых нормативно-правовых актов, которыми необходимо руководствоваться при создании, лицензировании и повседневной работе туристского агентства в Российской Федерации. Для каждого документа укажите:

а) Наименование, дату и номер;

б) Сфера регулирования - что именно регулирует (договор, финансовые гарантии, информация для потребителя, ответственность и др.);

в) Практическое значение - какие конкретные решения зависят от этого документа:

– Как правильно оформить договор с туристом?

– Нужно ли вступать в реестр туроператоров?

– Какие сведения обязательны в рекламе туров?

– Какие гарантии предоставить клиенту (страховка, банковская гарантия)?

г) Риски неисполнения - административная (КоАП), гражданско-правовая (возмещение убытков) или уголовная ответственность.

13. Ситуационная задача.

Вы - приняли решение открыть собственное дело в сфере туризма и гостеприимства. Это может быть бутик-отель, glamping-кемпинг, гастрономический туроператор, локальный туристский кластер или digital-платформа для самостоятельных путешествий.

Однако переход от идеи к реальному бизнесу требует не энтузиазма, а структурированного, профессионально выверенного плана, учитывающего отраслевую специфику: высокую капиталоёмкость, сезонность, нормативные ограничения, зависимость от сервиса персонала и репутации в цифровой среде.

Ваша задача как будущего предпринимателя:

Составить поэтапный план создания собственного дела в индустрии гостеприимства, отразив ключевые этапы, критические контрольные точки и профессиональные компетенции,

востребованные на каждом шаге. Для каждого этапа дайте краткое, но содержательное описание, акцентируя внимание на:

– что именно предприниматель должен сделать сам (а не делегировать на старте);
– какие дисциплины и навыки помогут выполнить этап качественно (напр., знание ГОСТ Р 56185-2014 при проектировании номерного фонда, анализа конкурентной среды при позиционировании, основ права при регистрации);
– какие типичные ошибки допускают новички в гостеприимстве и как их избежать.

14. Ситуационная задача

Гражданин РФ Сергей Морозов планирует открыть собственное дело в сфере туризма и гостеприимства. Сергей выбран форму индивидуального предпринимателя (ИП) как наиболее простой и доступный старт, однако, не имея опыта в оформлении, испытывает затруднения. Ваша задача как эксперта-консультанта в индустрии гостеприимства:

Разработайте пошаговый план государственной регистрации ИП, ориентированный именно на сферу туризма и гостеприимства. В плане укажите:

а) Этапы регистрации - от выбора ОКВЭД до получения статуса ИП;
б) Перечень необходимых документов (с учётом требований 2025 г.);
в) Особенности выбора кодов ОКВЭД, актуальных для:
– размещения (гостевые дома, мини-отели),
– туристских агентств,
– организации экскурсий,
– предоставления питания (если ИП планирует кафе или кейтеринг);
г) Дополнительные разрешительные процедуры, которые не входят в регистрацию ИП, но обязательны для начала деятельности;
д) Частые ошибки новичков и как их избежать.

15. Ситуационная задача

Гражданин РФ Иван Жмуркин планирует планирует открыть собственное дело в сфере туризма и гостеприимства. Иван выбрал форму общества с ограниченной ответственностью (ООО) как наиболее подходящую для гостиничного бизнеса. Однако, не имея юридического опыта, он не знает, *с чего начать регистрацию и какие документы подготовить, особенно с учётом отраслевых* требований (классификация, пожарная безопасность, санитарные правила).

Разработайте пошаговый план государственной регистрации ИП, ориентированный именно на сферу туризма и гостеприимства. В плане укажите:

е) Этапы регистрации - от выбора ОКВЭД до получения статуса ИП;
ж) Перечень необходимых документов (с учётом требований 2025 г.);
з) Особенности выбора кодов ОКВЭД, актуальных для:
– размещения (гостевые дома, мини-отели),
– туристских агентств,
– организации экскурсий,
– предоставления питания (если ИП планирует кафе или кейтеринг);
и) Дополнительные разрешительные процедуры, которые не входят в регистрацию ИП, но обязательны для начала деятельности;
к) Частые ошибки новичков и как их избежать.

16. Ситуационная задача

Как специалист в индустрии гостеприимства, вы обладаете уникальными компетенциями: пониманием гостевого опыта, знанием рыночных трендов (wellness, localism, digital nomadism), навыками анализа конкурентной среды, управления доходами и мотивации персонала. Эти знания позволяют вам не просто работать в отрасли, но и формировать её будущее через создание новых, востребованных и социально ответственных проектов.

Разработайте и профессионально оцените идею собственного бизнеса в сфере туризма и гостеприимства (например: бутик-отель, glamping-кемпинг, этно-курорт, гастрономический туроператор, digital-платформа для experience-туризма).

Для этого проведите стратегическую предварительную оценку идеи, проанализировав её по следующей схеме:

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

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

-где вы будете искать Ваших поставщиков

-как потребители узнают о Вашей продукции (услугах)

-цель создания бизнеса.

17. Ситуационная задача

К вам обратился начинающий предприниматель Иванов И.И., мечтающий запустить туристическое средство размещения в своём регионе, но не имеющий профессионального опыта в гостиничном менеджменте. Он просит вас разработать для него краткий, но содержательный бизнес-план,

Составьте структурированный краткий бизнес-план гостиничного предприятия, оформленный как инвестиционная записка- лаконичная, визуально структурированная, ориентированная на принятие решений. Акцент - не на объёме, а на стратегической обоснованности, реализуемости и применении профессиональных компетенций, который станет основой для защиты проекта перед инвесторами, включающий ключевые разделы, критически важные для успеха в индустрии гостеприимства.

18. Ситуационная задача.

Вы - начинающий предприниматель, запускающий собственное гостиничное предприятие (например, апарт-отель или бутик-отель с рестораном). На этапе проработки бизнес-модели вы рассматриваете возможность диверсификации доходов за счёт запуска услуги кейтеринга (выездное питание для корпоративных мероприятий, свадеб, фестивалей). Эта идея поддержана вашим шеф-поваром: по расчётам, рекламная кампания и организационные изменения позволят увеличить объём продаж блюд на 20 %, но повлекут рост средних переменных издержек на 12 % (доставка, упаковка, логистика, персонал на выезде).

На текущий момент ваш ресторан (в режиме кафе) реализует 3 000 блюд в день по средней цене 200 руб., при средних издержках 150 руб. на блюдо.

Проведите финансовую оценку целесообразности запуска услуги:

а) Рассчитайте текущие и прогнозные показатели:

- выручку,
- общие издержки,
- валовую прибыль (gross profit);

б) Сформулируйте обоснованное решение: стоит ли инвестировать в рекламную кампанию и операционные изменения?

19. Ситуационная задача.

Для реализации плана по открыть собственное средство размещения (бутик-отель, glamping-кемпинг, апарт-комплекс) или туристическую платформу. Однако уже на этапе проектирования вы сталкиваетесь с критически важным стратегическим выбором - определением организационно-правовой формы (ОПФ). Проведите стратегический анализ выбора ОПФ. А именно следующие задачи:

- Цели создания предприятия.
- Организационная структура и управление
- Финансовые параметры и риски
- Экономическая устойчивость

20. Ситуационная задача

Открывая новое турагентство для организации, работы коллектива необходимо подготовьте структурную схему организации и пояснительную записку, характеристику управленческого персонала и трудовых ресурсов, а также систему управления и мотивации труда, оформленную как приложение к бизнес-плану для инвестора.

21. Открывая новый отель руководителю СПиР надо 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.

22. Ситуационная задача

Вы - будущий предприниматель в сфере туризма и планируете открыть собственное туристическое агентство. На этапе подготовки бизнес-плана и расчёта CAPEX перед вами встаёт ключевая операционная задача: комплектация рабочих мест для команды, обеспечивающей бесперебойную, безопасную и клиентоориентированную работу.

Рассчитайте необходимое количество и тип оборудования для полноценного функционирования команды из:

– 3 менеджеров по туризму (работа с клиентами, подбор туров, бронирование, оформление договоров);
– 1 руководителя турагентства (управление, финансы, переговоры с партнёрами, аналитика);
– 1 специалиста по визовой поддержке.

23. 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.

24. Ситуационная задача

Вы - будущий владелец или управляющий небольшого частного отеля (бутик-гостиницы, апарт-отеля, гостевого дома). На этапе разработки бизнес-плана и позиционирования вы понимаете: прямое соперничество с сетевыми гигантами (например, Hilton Garden Inn в Краснодаре) бессмысленно. Успех малого бизнеса в индустрии гостеприимства строится не на масштабе, а на уникальности, персонализации и глубоком понимании ниши.

Проведите стратегический сравнительный анализ между сетевым отелем (Hilton Garden Inn, Краснодар) и гипотетическим небольшим частным отелем (20–30 номеров), используя критерии:

а) Выберите 8–10 ключевых параметров, основываясь на данных маркетинговых исследований (TripAdvisor, Google Reviews, JLL Guest Experience Report):

- локация и транспортная доступность,
- аутентичность и уникальность интерьера,
- персонализация сервиса,
- локальная идентичность (кухня, экскурсии, продукты),
- гибкость правил (заезд/выезд, отмена),
- «глубина» взаимодействия (хозяин рядом, советы «от местного»),

- соотношение цена/качество (воспринимаемое, а не фактическое),
- цифровые сервисы (онлайн-бронирование, приложение),
- атмосфера и эмоциональный отклик.

б) Оцените оба объекта по 5-балльной шкале (5 - лучшее значение для *целевой аудитории частного отеля*, 1 - худшее), с учётом разных сегментов гостей:
- семейные туристы,
- digital-номады,
- пары, ищущие романтики,
- гости, ценящие «неформальный Краснодар».

в) Рассчитайте итоговые баллы и сделайте стратегический вывод:
- В каких параметрах сетевой отель объективно сильнее?
- Где малый бизнес имеет непреодолимое преимущество?
- Какие «точки боли» сетевого гостя можно превратить в ваше УТП?

г) Разработайте рекомендации для владельца частного отеля:
- Какие 2–3 параметра стоит максимально усилить (например, «локальная идентичность» → гастрономический уик-энд с виноделом)?
- Какие 1–2 параметра достаточно довести до «удовлетворительно» (например, Wi-Fi - 4G, а не 5G), чтобы не тратить ресурсы?
- Какие стратегические ошибки совершает большинство частных отелей при копировании сетевых стандартов?

25. Ситуационная задача

Вы - начинающий предприниматель, запускающий собственный санаторно-курортный проект (например, «Зелёный берег» - wellness-отель в Краснодарском крае). На этапе оснащения номерного фонда вы заключили договор с поставщиком на поставку постельного белья премиум-класса (хлопок 220 ТС, гипоаллергенное наполнение).

Однако при приёмке оказалось, что бельё:
- не соответствует заявленному составу (полиэстер вместо хлопка),
- имеет дефекты пошива (нитяные затяжки, неровные швы),
- не прошло санитарно-эпидемиологическую экспертизу (отсутствует сертификат соответствия).

Ваша задача как будущего предпринимателя:

Разработайте поэтапный план действий по защите своих интересов.

26. Ситуационная задача

Вы планируете открыть небольшой бутик-отель (20 номеров) в историческом центре своего региона. Собственных средств не хватает - необходимо привлечь заёмное финансирование. Вы подали заявку в банк и 26 сентября 2019 г. получили кредит на 600 000 рублей под 15 % годовых на 12 месяцев для закупки мебели, оборудования и IT-инфраструктуры.

Банк предложил дифференцированную схему погашения - более выгодную с точки зрения переплаты, чем аннуитет.

Рассчитайте ежемесячные платежи по дифференцированному графику (тело кредита + проценты) и определите общую сумму выплат и переплату.

27. Ситуационная задача

Вы - начинающий предприниматель, запускающий собственное гастрономическое предприятие в рамках бутик-отеля (например, авторский ресторан или кулинарная лаборатория для гостей). На этапе CAPEX-планирования вы рассматриваете лизинг профессионального кухонного оборудования (конвектомат, посудомоечная машина, холодильные камеры) общей стоимостью 400 000 руб., так как это позволяет сохранить оборотные средства для маркетинга и найма персонала.

Условия лизинга:

- Срок договора - 1 год;
- Норма амортизации - 20 % (линейный метод);
- Процент за кредит, заложенный в лизинг, - 10 % годовых;
- Комиссионное вознаграждение лизингодателя - 3 % годовых от стоимости оборудования;
- Дополнительные услуги: обучение шефа и поваров работе с оборудованием - 20 000 руб. (с НДС 20 %);
- Ставка НДС - 20 % (применяется к стоимости оборудования, комиссии и допуслуг).

Рассчитайте общую сумму лизинговых платежей за 1 год (без ежемесячной детализации).

28. Ситуационная задача

Вы планируете открыть небольшой апарт-отель (20 номеров) в историческом центре региона. Страхование имущества - обязательная часть вашей риск-менеджмент стратегии (требуется инвесторами, банками, а также рекомендовано Ростуризмом). По договору страхования имущественного комплекса (мебель, техника, отделка) установлена условная франшиза в размере 0,09 % от страховой суммы.

Страховая сумма по договору - 2 500 000 рублей (оценка восстановительной стоимости объекта).

Рассчитайте денежный эквивалент франшизы.

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, 2026

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, 2026

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
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;	1,3,4,6,7,9,8
внешнюю и внутреннюю среду организации;	12,17
цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	21
функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	11,16,17,18,19
систему методов управления; стили управления, коммуникации,	13,14,20
деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	10,2,5,15,22,23,24,25

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

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

20. Адаптация сотрудников. Ее виды и формы.
21. Управленческое решение. Методы управленческих решений.
22. Документационное обеспечение управления.
23. Основные виды документации по управлению гостиничным бизнесом.
24. Нормативно-справочные документы и документы организационного характера
25. Организация текущего хранения документов

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 инновационных изменений 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 (среда косвенного воздействия)	внутренние деловые (среда прямого воздействия)	фоновые

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.
- Фирма находится по адресу ул. Энергетическая д.4 тел.36-11-40.

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

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, 2026

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;	1-3
обрабатывать текстовую и табличную информацию;	3-11,26
использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;	1-26
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;	1-26
обеспечивать информационную безопасность;	17-20
применять антивирусные средства защиты информации;	17-18
осуществлять поиск необходимой информации	21-24
Знать	**Номер вопроса**
основных понятий автоматизированной обработки информации;	1-5
общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем;	6-10
базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности;	11-20
состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;	21-23
методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;	24-26
основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	27-30

Теоретические вопросы

1 Основные понятия автоматизированной обработки информации (сведения, информация, обладатель информации).

2 Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем.

3 Представление текстовой, символьной, графической информации.

4 Кодирование информации, единицы измерения информации.

5 Классификация информационных систем.

6 Основные комплектующие системного блока.

7 Внешние устройства ЭВМ.

8 Понятие операционной системы. Виды операционных систем.

9 Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.

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

11 Пакеты прикладных программ.

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

13 Форматы графических файлов.

14 Растровые и векторные графические редакторы.

15 Мультимедийные технологии обработки и представления информации.

16 Электронные таблицы Excel их назначение, использование в профессиональной деятельности.

17 Виды ссылок в Excel.

18 База данных ACCESS.

19 Основные типы данных в базе данных ACCESS.

20 Объекты, атрибуты и связи в базе данных ACCESS

21 Виды телекоммуникационных технологий

22 Технические и программные средства телекоммуникационных технологий, используемые в профессиональной деятельности.

23 Технология создания Web-страницы

24 Технологии обработки числовой и табличной информации

25 Методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации

26 Современные средства связи и оргтехника

27 Защита от компьютерных вирусов

28 Виды компьютерных вирусов.

29 Основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

30 Обеспечение информационной безопасности

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Создайте профессиональный шаблон электронного письма для отправки клиенту, который включает:

- Приветствие
- Информацию о бронировании тура или номера в отеле
- Детали оплаты и контактную информацию
- Вежливое завершение письма
- Отправьте письмо на указанный преподавателем адрес электронной почты

2. Используя электронную почту, напишите приветственное письмо от имени менеджера гостиницы клиенту, который интересуется отдыхом в Испании. В письме укажите возможные варианты размещения, цены и контактную информацию.

3. Используя любую систему бронирования в браузере (суточно.ру, Amadeus, Booking.com):

- Проверьте наличие свободных номеров в отеле на конкретные даты
- Создайте документ-бронь для вымышленного клиента, указав необходимые данные

З А Я В К А
НА БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

_____
(наименование Заказчика)

Адрес _____

Контактное лицо _____

Номера телефонов _____

Договор на предоставление гостиничных услуг № _____ от «_____» _____20___г.

Категория номера	Кол-во номеров	Дата заезда	Дата выезда	Примечание

ФИО сотрудников/гостей Заказчика	Примечание

Дополнительные услуги:

Наименование	Количество	Цена, руб.	Общая сумма

Дата

Подпись _____
мп

Образец согласован:

Подпись:

_____/Зайцева Г.А./
мп

Подпись:

_____/_____/
мп

_____Исполнитель

_____Заказчик

4. Создать документ по образцу.

Приложение №1 к договору № 12/05

От 12 сентября 2005 года

Заявка на бронирование

Г. Москва	Бланк-заказ №5	Дата: 12.09.2005
Страна:		Даты тура
Турция		20.09.10

Тур: *Кемер, Клуб Туризас Марко Поло*

1. Информация о туристах

№	Фамилия, имя	Номер паспорта	Дата рожд.
1	*Петров А.Н./Mr.*	*45 04 061750*	*08.11.1957*
2	*Петрова Е.И./ Mrs.*	*45 04 062053*	*08.02.1965*
3	*Петрова Е.А./ Chd*	*45 05 521630*	*10.04.1991*

При поездке несовершеннолетних детей (до 18 лет) без сопровождения хотя бы одного из родителей требуется нотариально заверенное разрешение от одного или нескольких родителей. Оригинал разрешения требуется для получения въездной визы и пересечения Российской границы.

Примечание. Особенности для данной страны уточните у менеджера.

2. Маршрут

Город (курорт)	Условия размещения	Дата заезда	Дата выезда	Питание
Кемер	*Standart room*	*20.09.2005*	*02.10.2005*	*НВ*

Стоимость тура: 290 000-00 (Двести девяносто тысяч) рублей

Итого к оплате:	290 000-00	Размер предоплаты	140 500-00	Предоплата до:	12.09.2005	Полная оплата тура до:	15.09.2005

Заявка без предоплаты действительна в течение двух дней после оформления бланка-заказа.
Внимание: в момент полной оплаты тура обязательно иметь при себе данный бланк-заказ

Петро

Заказчик:	Петров А.Н. (+2 человека)		Петров		8-916-123-23-23
			Подпись		(координаты для связи)

Заказ принят (фамилия сотрудника агентства):	Сидорова А.И.		Сидорова		12.09.05
			(подпись)		(Дата)

	Частичная оплата:	Окончательная оплата:
Счет на оплату № 12/05 от 12.09.2005	«12» 09 2005 г.	«15» 09 2005 г.

ОТМЕТКА О ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ ОТ ЗАКАЗЧИКА

Вид документа	Дата передачи	Подпись
1. Загранпаспорт	12.09.2005	Петров
2. Анкета	12.09.2005	Петров
3. Свидетельство о рождении	12.09.2005	Петров
4. Свидетельство о браке	12.09.2005	Петров

5. Создать таблицу в MS Excel по образцу и сделать из нее «умную таблицу», отфильтровать по столбцу «тип номера» выбрав тип «люкс».

Этаж	№ номера	Тип номера	Стоимость сутки
второй	201	одноместный	3 500,00 ₽
второй	202	одноместный	3 500,00 ₽
второй	203	одноместный	3 500,00 ₽
второй	204	одноместный	3 500,00 ₽
второй	205	одноместный	3 500,00 ₽
второй	206	двухместный	4 100,00 ₽
второй	207	двухместный	4 100,00 ₽
второй	208	двухместный	4 100,00 ₽
второй	209	двухместный	4 100,00 ₽
второй	210	двухместный	4 100,00 ₽
третий	301	люкс	4 600,00 ₽
третий	302	люкс	4 600,00 ₽
третий	303	люкс	4 600,00 ₽
третий	304	люкс	4 600,00 ₽
третий	305	люкс	4 600,00 ₽
третий	306	люкс	4 600,00 ₽
третий	307	люкс	4 600,00 ₽
третий	308	люкс	4 600,00 ₽
третий	309	люкс	4 600,00 ₽
третий	310	люкс	4 600,00 ₽
четвертый	401	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
четвертый	402	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
четвертый	403	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
четвертый	404	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
четвертый	405	Джуниор сюит	5 100,00 ₽
четвертый	406	люкс "Большой"	7 100,00 ₽
четвертый	407	люкс "Большой"	7 100,00 ₽
четвертый	408	люкс "Большой"	7 100,00 ₽
четвертый	409	люкс "Большой"	7 100,00 ₽
четвертый	410	люкс "Большой"	7 100,00 ₽
пятый	501	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	502	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	503	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	504	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	505	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	506	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	507	Люкс "Комфорт"	8 100,00 ₽
пятый	508	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
пятый	509	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽
пятый	510	Люкс "Президентский"	11 000,00 ₽

6. Создать в MS Excel таблицы по образцу и рассчитать доход гостиницы.

Категория номера	Количество номеров	Цена
Номер эконом	10	1500
Одноместный номер	15	2000
Двухместный номер	20	4500
Полулюкс	13	6000
Люкс	8	12000
Президентский номер	3	54000
Пентхаус	4	80000

Категория номера	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)
Номер эконом	6	
Одноместный номер	4	
Двухместный номер	12	
Полулюкс	4	
Люкс	1	
Президентский номер	2	
Пентхаус	10	

7. Создайте документ по образцу в MS Word. Рассчитайте с помощью формул количество свободных мест на указанные даты

Дата	Количество мест на эту дату	Количество заявок на бронирование	Количество свободных мест
1	2	3	4
03.06.2024	10	5	
04.06.2024	15	10	
05.06.2024	20	10	
06.06.2024	13	3	
07.06.2024	14	7	
08.06.2024	15	4	
09.06.2024	16	9	

8. Создать таблицу по образцу в MS Excel, заполнить ФИО, рассчитать количество суток и полную стоимость проживания за этот период, среднюю, максимальную и минимальную цену номера.

Месяц	Сентябрь					
ФИО гостя	Категория номера	Цена	Дата заезда	Дата выезда	Кол-во суток	Стоимость, руб
	Люкс "Стандарт"	19 100,00 ₽	01.09.2025	05.09.2025		
	Люкс "Стандарт"	19 200,00 ₽	02.09.2025	10.09.2025		
	Люкс "Стандарт"	19 000,00 ₽	03.09.2025	15.09.2025		
	Люкс "комфорт"	22 500,00 ₽	04.09.2025	20.09.2025		
	Люкс "комфорт"	23 000,00 ₽	05.09.2025	25.09.2025		
	Люкс "комфорт"	23 200,00 ₽	06.09.2025	30.09.2025		
	Стандарт "двухместный"	18 100,00 ₽	07.09.2025	05.10.2025		
	Стандарт "двухместный"	18 250,00 ₽	08.09.2025	12.10.2025		
	Стандарт "двухместный"	19 000,00 ₽	09.09.2025	15.10.2025		
	Стандарт "одноместный"	8 000,00 ₽	10.09.2025	20.10.2025		
	Стандарт "одноместный"	8 250,00 ₽	11.09.2025	25.10.2025		
	Стандарт "одноместный"	8 250,00 ₽	12.09.2025	30.10.2025		
	Средняя цена гостиничного номера					
	Максимальная цена гостиничного номера					
	Минимальная цена гостиничного номера					

9. Создать таблицу в MS Excel по образцу и рассчитать с помощью формул итог, стоимость, максимальную, минимальную и среднюю цену.

№ п/п	Мебель для оснащения гостиничного номера	Цена, руб		Кол-во	Стоимость, руб
1	Кровать двуспальная	7360		5	
2	Матрас	6600		5	
3	Прикроватная панель	4200		5	
4	Тумба под холодильник	4560		5	
5	Тумба прикроватная	4860		5	
6	Подставка для багажа	2300		5	
7	Зеркало	4050		5	
8	Панель с крючками	2060		5	
9	Шкаф гардероб двухстворчатый	11000		5	
10	Стол с четырьмя ящиками	7960		5	
11	Стол туалетный	3120		5	
12	Стол журнальный	2450		5	
13	Стол обеденный	4120		5	
14	Стул	950		5	
15	Полотенце белое махровое для рук	590		5	
16	Полотенце белое махровое для ног	590		5	
17	Полотенце белое махровое банное	1500		5	
18	Комплект постельного белья	2030		5	
19	Халат махровый	1250		5	
20	Подушка	500		5	
21	Одеяло	766		5	
	Итого				
	Максимальная цена				
	Минимальная цена				
	Средняя цена				

10. Создать таблицу в MS Excel по образцу, рассчитать коэффициент загрузки номерного фонда и построить диаграмму по столбцу «номерной фонд» как на образце.

Гостиница	Категория гостиницы	Номерной фонд	Заселено номеров	Коэффициент загрузки номерного фонда
Арарат Парк Хаятт Москва	5звезд	220	150	
Гостиница Марриотт Тверская	4звезды	162	160	
Гостиница Балчуг Кемпински Москва	5 звезд	227	170	
Гостинница Рэдиссон Ройал, Москва	5звезд	535	480	
Гостиница Хилтон Ленинградская, Москва	5звезд	273	250	

11. Создать таблицу по образцу в MS Access.

Таблица. Клиенты

Имя поля	**Тип данных**	**Размер поля**
Номер	***Счетчик***	***Длинное целое***
Фамилия	Текстовый	20
Имя	Текстовый	20
Отчество	Текстовый	20
Пол	Текстовый	10, Подстановочный, из списка
Категория	Текстовый	20, Подстановочный, из списка
Телефон	Числовой	Длинное целое
Дата рождения	Дата/время	Короткая дата
Дата заселения	Дата/время	Короткая дата
Дата выезда	Дата/время	Короткая дата
Номер	Числовой	Длинное целое
СНИЛС	Числовой	Длинное целое
Доп. информация	Текстовый	40

12. Используя графический редактор создайте логотип по образцу:

13. Используя графический редактор создайте коллаж по образцу:

14. Используя графический редактор создайте коллаж похожий на образец:

15. 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.

16. Спроектируйте шаблон рекламного сайта гостиницы . Учтите сложность его реализации.

17. Создайте презентацию в MS PowerPoint на тему: "Основы антивирусной защиты: Как выбрать и установить антивирусную программу"

18. В программе MS Word сравните виды антивирусных программ, дайте им краткую характеристику, опишите их достоинства и недостатки в виде таблицы:

№	Вид	Характеристика	Достоинства	Недостатки
1	Антивирусы-сканеры			
2	Антивирусы-мониторы			
3	Антивирусы-доктора			

19. В программе MS Word запишите классификацию вирусов в виде таблицы

№	Вид (название) вируса	Особенность вируса
1		
2		
3		
4		
5		

20. В программе MS Word запишите признаки заражения ПК вирусом

№	Признак
1	
2	
3	

21. Используя глобальную сеть Интернет, найдите информацию о кибербезопасности в гостиничной отрасли. Опишите основные угрозы и меры, которые принимают компании для защиты данных клиентов. Создайте презентацию MS PowerPoint на эту тему.

22. Используя глобальную сеть Интернет, найдите информацию о трендах в использовании искусственного интеллекта (AI) в гостиничном бизнесе. Опишите, как AI может улучшить клиентский опыт и оптимизировать бизнес-процессы. Создайте презентацию MS PowerPoint на эту тему.

23. Используя глобальную сеть Интернет, найдите информацию о том, как мобильные технологии изменили процесс бронирования гостиничных услуг. Опишите, какие преимущества они предоставляют пользователям. Создайте презентацию MS PowerPoint на эту тему.

24. Используя глобальную сеть Интернет, осуществить поиск информации, связанной с методами защиты информации, правонарушениями в информационной сфере, сфере гостиничной индустрии и мерами их предупреждения. И на основе этих данных создать презентацию в программе MS PowerPoint.

25. Используя Power Point создать мультимедийную презентацию на тему «Моя будущая профессия» на 5 слайдов, используя картинки, анимацию текста и картинок, смену слайдов.

26. Оформить в редакторе MS Word текстовый документ (см. Приложение А), применяя требования из таблицы 1.

Таблица 1 – Требования к оформлению документа

Отступ в абзаце по всей работе	1,25 см
Интервал	между строчками по всей работе - 1,5
	между заголовком главы и заголовком подглав, заголовком подглав и основным текстом – 1 строка, 2,0 интервал
Поля	Левое – 3,0 см; верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,5 см
Шрифт	Times New Roman, в тексте – без выделений типа курсив, полужирный
Кегль	14 пт
Выравнивание текста	по ширине
Нумерация страниц	сквозная по всему тексту
	номер страницы - внизу по центру, первым нумерованным листом должно быть введение

Название глав и подглав	Жирным шрифтом, в соответствии с образцом
Перечисления	Допустимые виды: - а) 1)
Таблицы	все имеют название
Нумерация таблиц	сквозная
	арабскими цифрами
Размер шрифта таблицы	обычный, как текста, может быть меньше (не менее 10 пунктов)
Рисунки	все имеют название
Размещение	Если рисунок не вмещается на страницу после текста, то переносится на другую страницу в начало
Нумерация рисунков	сквозная
	арабскими цифрами
Размер шрифта заголовка рисунков	обычный, как и текста, одинаковый у всех рисунков
Название рисунка	Снизу по центру, шрифт как в тексте. Допустимо наличие поясняющих данных. В этом случае слово «Рисунок» и его наименование помещают после поясняющих данных

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, 2026

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; – анализировать результаты	– 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;

	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 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
Планировать и прогнозировать продажи. Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг. Применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг. Применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг. Применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания.	5,6,7,8
Выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства.	9,10,11
Управлять материально-производственными запасами.	12,13,14,15
Рассчитывать нормативы работы горничных.	16
Применять методы максимизации доходов.	17, 18,19
Анализировать результаты деятельности структурных подразделений.	20,21,22
Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений.	23-30
Вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов.	31,32
Вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота.	33,34
Разработать план самообразования.	35
Знать:	**Номер вопроса**
Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале, деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства.	1
Методы и формы оплаты труда, виды и формы стимулирования труда.	2,3
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.	4,5,6
Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда.	7

Принципы управления материально-производственными запасами.	8,9,10,11
Содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию.	12,13,14,15
Методы управления доходами.	16,17
Методы определения эффективности работы структурных подразделений.	18,19
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.	20,21,22,23,24
Методику экономического самообразования, содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия, показатели профессионального и личного развития.	25,26,27,28,29
Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов, причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения.	30,31
Специфику различных функционально-смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно финансовой сфере.	32
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.	33,34,35

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятий туризма и гостиничного дела. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.
2. Системы оплаты труда предприятий туризма и гостиничного дела.
3. Расчет и планирование фонда заработной платы предприятий туризма и гостиничного дела.
4. Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия.
5. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском учете.
6. Номенклатура основных и дополнительных услуг гостиницы. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском.
7. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала.
8. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятий туризма и гостиничного дела.
9. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах предприятий туризма и гостиничного дела.

10. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия.
11. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.
12. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы.
13. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.
14. Сущность экономической категории «цена» и “стоимость”. Виды и состав цены.
15. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
16. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.
17. Порядок формирования финансовых результатов и использования прибыли.
18. Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.
19. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия.
20. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности гостиничном предприятии.
21. Основные бухгалтерские документы и требования к ведению бухгалтерского учета и оформлению отчётной бухгалтерской документации.
22. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.
23. Учет текущих операций и расчетов.
24. Учет и оценка материально-производственных запасов. Первичные документы на приём и отпуск материалов.
25. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
26. Особенности производства и реализации гостиничной услуги. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.
27. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
28. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.
29. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.
30. Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов.
31. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
32. 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.
33. Классификация хозяйственных средств гостиницы по составу и размещению. Классификация хозяйственных средств по источникам формирования.
34. Методы бухгалтерского учета: счета, двойная запись, документация, инвентаризация, оценка, калькуляция, бухгалтерский баланс, отчётность.
35. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практическое задание № 1

Установите потребность в горничных для отеля со 100 комнатами при прогнозируемой занятости комнат 80%, если известно, что в 2025 году 213 рабочих дней. Дневная выработка одной горничной — 16 комнат.

Практическое задание № 2

Рассчитайте необходимое количество горничных при 100% и 50% загрузке в отеле из 100 номеров. Средняя площадь стандартного номера 25 квадратных метров. Норма уборки 15 стандартных номеров.

Практическое задание № 3

Гостиничное предприятие с сезонным характером работы начинает работать в мае и заканчивает в октябре. Среднесписочная численность работников составила в мае 110 человек, июне 120, июле 150, августе 150, сентябре 130, октябре 96 человек. Определите среднесписочную численность работников за год.

Практическое задание № 4

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 № 5

Определите сумму доходов от оказания основных и дополнительных услуг в гостиничном комплексе за год, а также их структуру, используя следующие данные:

1) количество мест в гостиничном комплексе – 120;
2) средний коэффициент загрузки номерного фонда – 0,62;
3) средний тариф за услугу размещения – 2950 р.;
4) по данным анализа услугой сауны пользуются 35,0% проживающих, тариф 400 р. за 1 час, среднее время пребывания в сауне 2,5 часа;
5) услуги мелкого ремонта предоставляются 10,0% проживающих; тариф за одну вещь 50 р.;
6) услугой доставки обедов в номер пользуются 17,5% проживающих и ужинов – 30,2% проживающих. Стоимость обеда 550 р., ужина – 850 р.

Практическое задание № 6

Произведите расчет стоимости тура по маршруту Краснодар – Москва – Краснодар (5 дней/4 ночи) для группы студентов колледжа (15+2) на зимние каникулы. Класс обслуживания – экономический. Транспортные услуги Краснодар – Москва – Краснодар поезд 3 000 руб. плацкарта за одного человека Проживание в гостинице «Турист» номера эконом DBL – 3 000 руб. номер за ночь, TRL – 3 200 руб. номер за ночь; питание BB + обед из расчета 800 руб. на человека в день. Трансфер ж/д вокзал – гостиница – ж/д вокзал – 3 000 руб. на группу. Экскурсионное обслуживание – 4 экскурсии - 12000 руб. на группу за все экскурсии.

Практическое задание № 7

Определите объем продаж гостиницы, если:

- ✓ издержки (затраты) по эксплуатации номерного фонда составили – 500 тыс. руб.;
- ✓ прибыль от эксплуатации номерного фонда – 700 тыс. руб.;

- ✓ доход от предоставления дополнительных услуг – 80 тыс. руб.;
- ✓ доход от сдачи помещений в аренду – 50 тыс. руб.

Практическое задание № 8

Рассчитайте и отразите в учете сумму возмещаемого ущерба клиентами. Дежурная по этажу гостиницы обнаружила, что постоялец испортил по своей вине телевизор, и сообщила об этом администратору гостиницы. Телевизор можно отремонтировать, сумма ремонта составляет 2 800 руб. После составления Акта о порче имущества (форма № 9-Г) в трёх экземплярах постоялец полностью возместил гостинице ущерб.

Практическое задание № 9

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 № 10

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 № 11

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 № 12

Открыть счет по учету материально-производственных запасов гостиницы и определить остаток по счету на 01.11.2025 г. Остаток материалов по балансу на 01.10.2025 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 № 13

ООО "Парус" приобрело для сотрудников гостиницы канцтовары на общую сумму 12 800 руб. (в том числе НДС –22%). После того как канцтовары были оприходованы, их передали сотрудникам. Какие проводки сделает бухгалтер?

Практическое задание № 14

Отразите хозяйственные операции на счете по учету материалов и определить остаток по счету на 01.11.2025 г. Остаток материалов предприятия по балансу на 01.10.2025 г. составил 15 тыс. руб. Составьте бухгалтерские проводки по хозяйственным операциям:

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 № 15

Произведите оценку материально-производственных запасов в бухгалтерском учете используя исходные данные способом оценки по средней себестоимости и способом ФИФО. Гостиница «Парус» приобрела кирпич М-150 для выполнения ремонтных работ. Кирпич покупали тремя партиями по 10000 штук в каждой. Первая партия была приобретена 15 января 2025 г. за 150 000 руб. Вторая – 3 февраля 2025 г. за 146 670 руб. Третья – 26 февраля 2025 г. за 149 810 руб. На выполнение ремонтных работ было списано 15 000 штук кирпича 10 марта 2025 г. и 10 000 штук кирпича 23 марта 2025 г.

Дата	Количество	Цена, руб.	Стоимость
Поступление			
15.01.2025 г.			
03.02. 2025 г.			
26.02. 2025 г.			
Итого поступило		х	
Списание			
Способ оценки по средней себестоимости			
10.03. 2025 г.			
23.03. 2025 г.			
Остаток на 31.03.2025 г.			
Способ ФИФО			

10.03. 2025 г.			
23.03. 2025 г.			
Остаток на 31.03.2025 г.			

Практическое задание № 16

Рассчитайте фонд рабочего времени для сотрудников гостиницы, в которой 8-часовой рабочий день, в ежегодном отпуске сотрудники отдыхают по 28 дней. Количество выходных и праздников в 2025 году составляет 118 дней – это 0,32 по отношению к целому году.

Практическое задание № 17

Гостиница ежемесячно оказывает услуг по проживанию на 1 350 мест по цене 2 460 рублей за место. Полная себестоимость составляет 2 524 500 рублей (1 879 рублей на место). Постоянные затраты составляют 756 500 рублей в месяц, переменные – 1 768 000 рублей (1 309 рублей на 1 место). Необходимо принять решение о целесообразности оказания дополнительных услуг по проживанию на 300 мест по цене продажи 2 800 рублей за 1 место.

Практическое задание № 18

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 максимально выгодную 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 № 19

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 № 20

Рассчитайте выручку номерного фонда на один номер **(*RevPAR)***, если известно, что в отеле находится 200 номеров. Выручка составляет 150 000 000 руб.

Практическое задание № 21

Рассчитайте выручку номерного фонда на один номер **(*RevPAR)***, если известно, что в отеле находится 200 номеров, дополнительно реконструировали помещения на втором этаже и ввели 40 номеров. Выручка составляет 154 000 000 руб.

Практическое задание № 22

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 № 23

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 № 24

Найдите прибыль и определите рентабельность продаж магазина, расположенного на территории гостиницы, за месяц, если выручка за данный месяц составила 4 500 000 рублей, средняя наценка на товары составила 22%. Затраты на покупку товаров для продажи: 3510 000 рублей, заработную плату за месяц составили 400 000 рублей, затраты на арендную плату и коммунальные услуги: 230 000 рублей. Операции отразите в бухгалтерском учете.

Практическое задание № 25

Рассчитайте годовую прибыль гостиничного предприятия и рентабельность продаж, если доход за год составил 2,5 млн. руб., годовые переменные издержки составили 0,5 млн. руб., постоянные издержки составили 1,2 млн. руб. Операции отразите в бухгалтерском учете.

Практическое задание № 26

Рассчитайте показатели оценки результативности по исходным данным в таблице, если известно, что крупная туристическая компания занимается продажей путевок населению, основные работники - специалисты отдела продаж в составе 100 человек, поделенные на группы (А, Б, В, Г, Д) по 20 человек в каждой. При этом для каждой группы установлен план продаж, одинаковый в денежном эквиваленте (с целью поддержания духа соперничества между группами). Значения коэффициентов за выполнение плана продаж:

- менее 90 % — коэффициент 0;
- от 90 до 99 % — коэффициент 0,5;
- от 100 до 120 % — коэффициент 1;
- свыше 120 % — коэффициент 1,2.

Отдел продаж	**Количество работников**	**Сумма окладов, тыс. руб.**	**Выполнение плана продаж, тыс. руб.**			**Выполнение плана по количеству клиентов**		
			план	**факт**	**%**	**план**	**факт**	**%**
Группа А	20	600	5000	4800	**?**	150	130	**?**
Группа Б	20	600	5000	5100	**?**	150	142	**?**
Группа В	20	600	5000	5050	**?**	150	169	**?**
Группа Г	20	600	5000	6200	**?**	150	132	**?**
Группа Д	20	600	5000	4350	**?**	150	158	**?**
Итого по отделу	100	3000	25 000	25 500	**?**	750	731	**?**

Практическое задание № 27

Рассчитать показатели эффективности работы гостиницы, 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 № 28

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 № 29

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 № 30

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 № 31

Отразите хозяйственные операции на счете по учету денежных средств в кассе предприятия и определите остаток на 01.11.2025 г. Остаток средств в кассе предприятия по балансу на 01.10.2025 г. составил 10 тыс. руб. Составьте бухгалтерские проводки по хозяйственным операциям:

Дата	Хозяйственные операции	Сумма
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 № 32

Открыть счет по учету денежных средств в кассе предприятия и определить остаток по счету на 01.11.2025 г. Остаток средств в кассе предприятия по балансу на 01.10.2025 г. составил 10 тыс. руб. Составьте бухгалтерские проводки по хозяйственным операциям.

В течение октября совершены следующие хозяйственные операции:

Дата	Хозяйственные операции	Сумма
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.	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 № 33

Составьте докладную записку бухгалтера Тимошиной И.П. главному бухгалтеру фирмы «Парус» Бабееву Н.П. от 15.09.2025 г. о произведенной Тимошиной И.П. проверке выполнения приказа директора фирмы № 92 от 12.01. 2025 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 № 34

Туристическая фирма «Русь», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2025 г. просит

гостиницу «Парус» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2025 г. до 05.04. 2025 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2024 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Русь» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1985 г, 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 № 35

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, 2026

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; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной	- 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;* *- правила делового общения с клиентами;*

	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 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 следующие дисциплинарные результаты обучения	**№ теоретического вопроса**	**№ практического задания**
Уметь: - решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	3-10	2-10
- определять задачи поиска информации	2-9	2-10
- определять необходимые источники информации	2-9	2-10
- планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию	2-9	2-10
- выделять наиболее значимое в перечне информации	2-9	2-10
- оценивать практическую значимость результатов поиска	2-9	2-10
- оформлять результаты поиска	2-9	2-10
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	1-4, 8-9	2-10
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития	8-9	2-10
- организовывать работу коллектива и команды	3, 7, 8, 9	2-10
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3, 7, 8, 9	2-10
- излагать свои мысли на государственном языке	1-10	1, 9
- оформлять документы	1, 4, 6, 10	2-10
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	4, 6, 10	2-10
- использовать современное программное обеспечение	4, 6, 10	2-10
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)	1-10	2-10
- понимать тексты на базовые профессиональные темы	2, 3, 5, 8, 9	2-10
- участвовать в диалогах на знакомые общие профессиональные темы	4, 6, 10	2-10
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности	1, 3, 5, 7	2-10

- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	1, 3, 7	2-10
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	1, 2, 4, 5	2-10
- *понимать, запрашивать информацию и обмениваться информацией в пределах профессиональной тематики*	3, 7, 8, 9	2-10
- *обобщать полученную информацию (цены на товары, работы, услуги), обрабатывать и формулировать выводы*	3, 7, 8, 9	2-10
Знать: - виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении	2-8, 10	2-10
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	5, 9	2-10
- приемы структурирования информации	5, 9	2-10
- формат оформления результатов поиска информации	5-9	2-10
- содержание актуальной нормативно-правовой документации	2, 4-8, 10	2-10
- современная научная и профессиональная терминология	2-10	2-10
- возможные траектории профессионального развития и самообразования	1, 2, 6-8	2-10
- психология коллектива	2, 6-8, 10	2-10
- психология личности	1-10	2-10
- основы проектной деятельности	1-10	2-10
- особенности социального и культурного контекста	1, 9	2-10
- правила оформления документов	2, 5, 6, 8-10	2-10
- современные средства и устройства информатизации	2, 5, 9, 10	2-10
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы	2-10	2-10
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	2-10	2-10
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	2-10	2-10
- особенности произношения и правила чтения текстов профессиональной направленности	2-10	2-10
- *правила перевода текстов профессиональной направленности*	2-10	2-10
- *правила делового общения с клиентами*	2-10	2-10
- *правила составления и заполнения профессиональной документации*	2, 5, 9, 10	2-10

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ:

1. Немецкий язык. Представьтесь, расскажите, где говорят на немецком языке.

2. Прибытие гостей в отель. Представьтесь, расскажите о принятии гостей в отеле.

3. Завтрак в гостинице. Представьтесь, расскажите, как заказать завтрак в гостиничный номер.

4. Гостиничный номер. Представьтесь, расскажите о гостиничных номерах.

5. Корреспонденция и телефонные разговоры. Представьтесь, расскажите о бронировании номера по телефону.

6. Сервис в гостинице. Представьтесь, расскажите об обслуживании в гостинице.

7. Справки о гостинице. Представьтесь, расскажите, какие помещения есть в гостинице/ об авто в аренду/ о жалобах гостей (на выбор).

8. Предложения в гостинице. Представьтесь, расскажите об услугах в гостинице.

9. Предложения в местах отпуска и отдыха. Представьтесь, расскажите о достопримечательностях Германии/ Австрии/ Швейцарии (по выбору).

10. Отъезд гостей. Представьтесь, расскажите об отъезде гостей (услуга побудки, прием оплаты за проживание, прощание с гостями).

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ:

Задание 1

1. Прочитайте и переведите текст, выделенную часть переведите письменно, выполните задания к тексту:

Gästeempfang (Check-in)

Die Rezeption ist das „Herz“ des Hotels. Eine Rezeption oder Empfang ist ein Empfangstresen im Vorraum eines Gebäudes oder Raumes, an dem ein Mitarbeiter Personen empfängt oder betreut.

An der Rezeption kann der Gast einen ersten Eindruck vom Hotel gewinnen - sie ist die Schnittstelle zwischen dem Hotel und dem Gast.

An der Rezeption im Hotel findet sich meistens ein Angestellter, der den Ankommenden Auskünfte erteilt, Schlüssel ausgibt oder annimmt und Anmeldungen sowie Abmeldungen bearbeitet. Den unterschiedlichen Wünschen vieler Gäste muss man auch in Stresssituationen – höfflich und korrekt entsprochen werden.

Hier finden üblicherweise die Empfangs- (Check-in) und die Abreiseformalitäten (Check-out) statt. Außerdem werden von hier aus der Concierge, Kofferträger oder auch Taxis gerufen und andere Serviceleistungen wie Konzertkartenbestellungen oder Weckrufe entgegengenommen.

Ответьте на вопросы к тексту:

1. Wie kann man die Rezeption nennen?
2. Wo befindet sich die Rezeption im Hotel?
3. Wer befindet sich meistens an der Rezeption?
4. Wie muss man den unterschiedlichen Wünschen vieler Gäste entsprochen werden?
5. Wen ruft man von hier aus außerdem?

Найдите эквиваленты:

1) сердце отеля;
2) в вестибюле здания;
3) получить первое впечатление об отеле;

4) рубеж между отелем и гостем;
5) дает справки прибывающим, выдает и принимает ключи.

2. 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	

Задание 2

1. Прочитайте и переведите текст, выделенную часть переведите письменно, 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.

Выполните задание «Верно/ неверно» (richtig/ falsch):

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.

Ответьте на вопросы:

1. Erklären Sie den Begriff – Einzelzimmer!
2. Was ist besonderes Merkmal der Suite?
3. Welche Räume haben Appartements?
4. Was benötigen Zimmer für Familien mit Kleinkindern?
5. Was bieten Zimmer für Gäste mit Haustieren im Hotel an?

2. 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	

Задание 3

1. Прочитайте, переведите диалог письменно, выполните задания:

- So, hier sind wir: Zimmer 214. Treten Sie bitte ein.
- Das sieht sehr schön aus.
- Sehen Sie, hier ist der Lichtschalter. Auf dem Nachttisch neben dem Bett sind die Fernbedienungen für den Fernseher und die Klimaanlage. Dort auf dem Tisch steht das Telefon. Wenn Sie nach draußen telefonieren wollen, wählen Sie eine “Null” vor. Wenn Sie dei “Eins” wählen, sind Sie mit der Rezeption verbunden.
- Seht komfortabel. Und wo ist das Badezimmer?
- Hier links ist die Tür zum Badezimmer. Falls Sie die neuen Badetücher wünschen, lassen Sie die benutzten Handtücher einfach auf dem Boden liegen. Das Zimmermädchen wird sie dann austauschen.
- Ist es möglich, dass Sie mir eine zusätzliche Decke bringen? Ich friere in der Nacht.

- Ja, selbstverständlich. Ich bringe Ihnen sofort eine Decke.
- Danke sehr! Und eine letzte Frage: wann sind die Essenszeiten?
- Gut, dass Sie fragen. Das Frühstück wird von 8.00 bis10.30 Uhr serviert. Mittagessen bekommen Sie von 12.00 bis 15.00 Uhr und das Büffet für das Abendessen ist von 18.00 bis 21.00 Uhr geöffnet.
- Vielen Dank!
- Dann wünsche ich Ihnen jetzt einen schönen Aufenthalt. Auf Wiedersehen.

Ответьте на вопросы к диалогу:

1. Wie sieht das Zimmer aus?
2. Was ist auf dem Nachttisch?
3. Wo steht das Telefon?
4. Wer tauscht die Badetücher aus?
5. Was möchte der Gast zusätzlich?

Найдите эквиваленты:

1) входите, пожалуйста;
2) выглядит очень красиво;
3) пульты для телевизора и кондиционера;
4) оставьте использованные полотенца просто на полу;
5) я сейчас принесу Вам одеяло.

2. Найдите соответствия:

1	Einzelzimmer	a	hat Wohn- und Schlafbereich, aber noch ein Zusatzbett.
2	Zweibettzimmer	b	das ist ein Zimmer für eine Person mit einem Bett. Wohn- und Schlafbereich sind nicht voneinander getrennt
3	Doppelzimmer	c	besteht aus mindestens 2 Zimmern, einem Wohnraum und einem Schlafraum. Zusätzlich gibt es eine kleine Küche
4	Suite	d	das ist ein Zimmer für 2 Personen. Die Betten stehen getrennt.
5	Appartement	e	hat getrennte Räume, einen Wohnraum und mindestens einen Schlafraum
6	Mehrbettzimmer	f	das ist ein Zimmer mit einem großen Bett für 2 Personen oder mit 2 Betten, die zusammen stehen

Задание 4

1. Прочитайте, переведите диалог письменно, дополните диалог фразами, предложенными под чертой:

An der Rezeption

- 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 welchen 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?

Ответьте на вопросы к диалогу:

1. Für wie viele Tage reserviert der Gast ein Zimmer?
2. Für wie viel Personen reserviert der Gast ein Zimmer?
3. Für welchen Zeitraum reserviert der Gast ein Zimmer?
4. Ist das Frühstück im Preis inbegriffen?
5. Auf welchen Namen reserviert der Gast ein Zimmer?

2. 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	

Задание 5

1. Прочитайте текст, вставьте слова в текст по смыслу, выделенную часть переведите письменно:

wandern	genießen	Fußweg	ideale	Wallfahrtsort
eigene	Gehminuten	über	Ausflüge	Blick
Jahreszeiten	Franziskus	Basilika	vorbeiführt	Geschäftsreisende

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.

Ответьте на вопросы к тексту:
1. Wie ist das Hotel vom Zentrum entfernt?
2. In welchem Land befindet das Hotel?
3. Wie kann man die Innenstadt erreichen?
4. Was genießen Sie vom Restaurant und Garten?
5. Was verfügt das Hotel?

2. 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?
……

Задание 6

1. Прочитайте, переведите диалог письменно, дополните диалог данными словами:

Aufenthalt	Internet	Nächte	Anmeldeformular	inbegriffen
Stock	Freitag	Preis	Aufzug	Sauna

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!

Ответьте на вопросы к диалогу:
1. Welches Zimmer hat Heinz Bauer reserviert?
2. Für wie viele Tage hat Heinz Bauer das Zimmer reserviert?
3. Ist das Frühstück im Preis inbegriffen?
4. Gibt es eine Garage im Hotel?
5. Können die Gäste ein Schwimmbad frei benutzen?

2. 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	

Задание 7

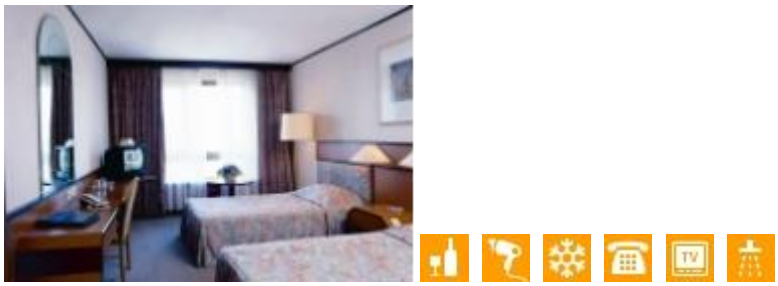
1. Прочитайте, переведите диалог письменно, выполните задания:
Im Hotelzimmer
- Guten Tag, sprechen Sie Deutsch?
- Ja, natürlich. Womit kann ich dienen?
- Wir haben hier ein Doppelzimmer reserviert.
- Wie ist Ihr Name, bitte?
- Waschik, Kurt Waschik und meine Frau Irene.
- Ja, richtig. Hier ist ihr Zimmerschlüssel, bitte, Sie haben Nummer 217. Es ist im zweiten Stock.
- Danke, wir gehen sofort nach oben.
…
- Kurt! Was für eine herrliche Aussicht auf den See! Und schönes Möbel. Das Zimmer gefällt mir sehr!
- Ja, es ist gar nicht schlecht. Irene, ich stelle unser Gepäck neben die Tür.
- Nein Kurt, ich möchte alle Sachen sofort einräumen. Stell bitte den Koffer auf den Teppich neben das Bett. So, danke. Wo ist der Kleiderschrank?
- Er ist in der Ecke rechts von dem Fenster.

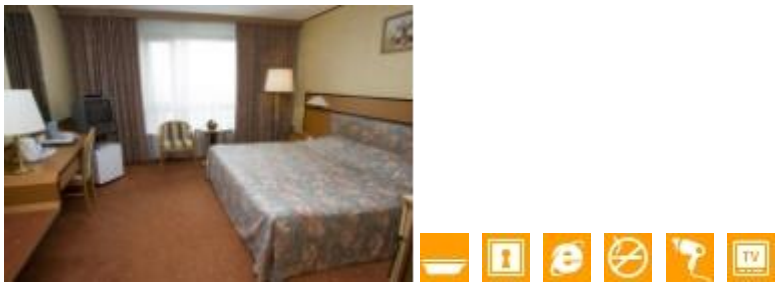
- Leg bitte warme Sachen auf das Regal oben. Und gibt es hier eine Minibar?
- Ja, die ist unter dem Fernseher.
- Super, stell bitte die Flasche Rotwein in die Minibar, aber bitte vorsichtig! Ach, wohin hast du die Zahnbürsten gesteckt?
- Sie sind schon im Badezimmer vor dem Spiegel. Darf ich jetzt gehen, ich muss noch das Anmeldeformular ausfüllen.
- Ok, ich komme in 15 Minuten auch.

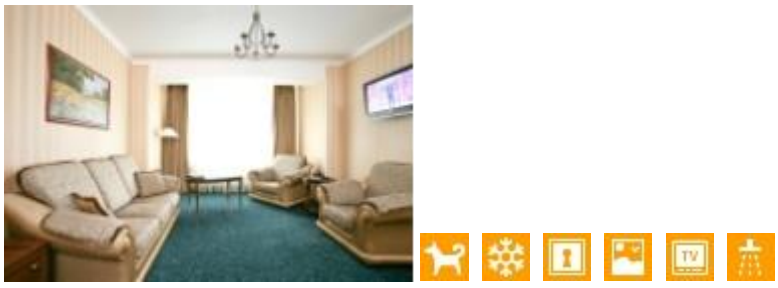
Ответьте на вопросы к диалогу:

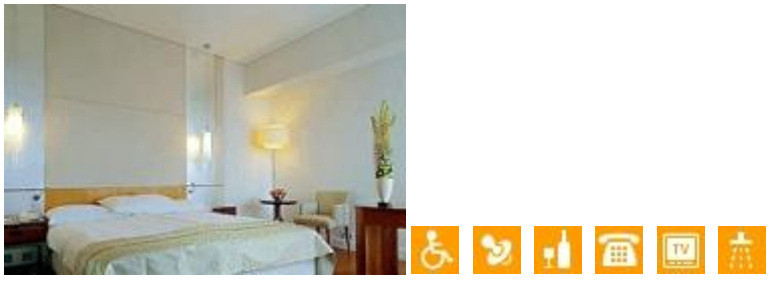
1. Welches Zimmer haben die Gäste reserviert?
2. Wo befindet sich das Zimmer?
3. Gefällt das Zimmer den Gästen?
4. Wo ist der Kleiderschrank?
5. Gibt es hier eine Minibar?

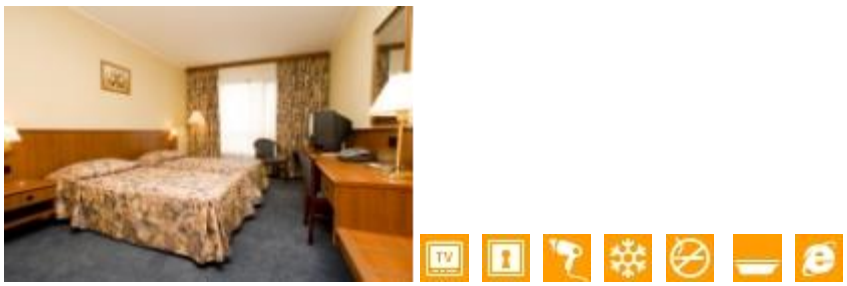
2. Посмотрите на картинки, опишите номер.











Задание 8

1. Прочитайте и переведите текст, выделенную часть переведите письменно, выполните задания к тексту:

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 Ankunft- 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.

Ответьте на вопросы к 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?
5. Wo liegt ein Hotel gewöhnlich?

Найдите эквиваленты:

1) заранее забронировать номер в отеле на имя путешественника;
2) отель находится обычно в близи вокзала;
3) во всех номерах есть ванна или душ с холодной и горячей водой;
4) каждый одно- или двухместный номер современный;
5) нужно, прежде всего, при заезде заполнить регистрационный формуляр.

2. Расставьте фразы диалога в логическом порядке:

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!

Задание 9

1. Прочитайте и переведите текст, выделенную часть переведите письменно, выполните задания к тексту:

Im deutschen Hotel

Im deutschen Hotel warten auf Sie schön 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.

Ответьте на вопросы к тексту:

1. Was wartet auf Gäste im deutschen Hotel?
2. Was gibt es in Gästezimmer?
3. Wie ist das Personal im Hotel?
4. Was können die Gäste in Freizeit benutzen?
5. Was schlagen viele Restaurants und Bars vor?

Найдите в тексте предложения с прямым и обратным порядком слов, выпишите их.

Найдите в тексте предложения с безличным оборотом *«es gibt»*, переведите их на русский язык.

2. Дополните диалог фразами по смыслу:

- _____?
- Guten Tag. Wir hätten gern ein Doppelzimmer mit Dusche und WC.

- _____?
- Drei Tage. Wie viel kostet das?
- _____?
- Wir haben noch Gepäck im Auto.
- _____.
- Danke.

Задание 10

1. Прочитайте и переведите диалог письменно, выполните задания:

Телефонный разговор

- 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.

Ответьте на вопросы к диалогу:

1. Wer möchte den nächsten Urlaub im Hotel verbringen?
2. Welches Zimmer suchen die Gäste?
3. Für welchen Zeitraum planen die Gäste den Aufenthalt?
4. Wie viel kostet der Aufenthalt?
5. Was schickt Herr Lüders dem Gast?

Найдите эквиваленты:

1) провести следующий отпуск в Вашем отеле;
2) мы ищем спокойный номер на первом этаже;
3) только ночевка и завтрак или полный пансион;
4) сколько это стоит;
5) я пришлю Вам подтверждение.

2. Определите соответствия между предложением и понятием:

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

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, 2026

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 дисциплины обучающийся должен	
Уметь:	**Номер задания**
У1. Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	№1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15, 17,19,20,22,23,24,25,26,27,28,30
У2. Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	№1,5,16,17,18,21,29
Знать:	**Номер вопроса**
З1. Взаимосвязь общения и деятельности	№1,2,6,21,29
З2. Цели, функции, виды и уровни общения	№2,3
З3. Роли и ролевые ожидания в общении	№4,14
З4. Виды социальных взаимодействий	№4,10,17,20
З5. Механизмы взаимопонимания в общении	№4,6,7,8,11,12
З6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	№3,5,9,13,16,26
З7. Этические принципы общения	№13,25,30
З8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	№15,19,22,23,24
З9. Приемы саморегуляции в процессе общения	№18,27,28

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. Понятие «общение», его структура и средства.
2. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».
3. Цели общения. Функции общения. Виды общения.
4. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей.
5. Виды, правила и техники слушания. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
6. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.
7. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
8. Влияние имиджа на восприятие человека.
9. Стили общения.
10. Деловая беседа как основная форма делового общения.
11. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
12. Психологические приемы влияния на партнера.
13. Культура речи делового человека.
14. Психологические аспекты переговорного процесса.
15. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
16. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.
17. Типы манипулятивных систем.
18. Стрессы и стрессовые ситуации.
19. Психологические приемы убеждения в споре.
20. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
21. Понятие лидер. Лидерские качества. Организаторские способности.
22. Понятие конфликта и его социальная роль.
23. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
24. Причины и последствия конфликтов.

25. Этические принципы общения. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

26. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания.

27. Структура конфликтов. Невербальное проявление конфликта. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

28. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

29. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности.

30. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Вы – администратор гостиницы. При заселении гость проявляет агрессивное поведение: демонстрирует вербальную агрессию (повышенный тон, оскорбления, нецензурная лексика), критику, раздражение и общее недовольство. Причины такого поведения не ясны: возможно, это связано с внешними факторами (переутомление, стресс от поездки), личными проблемами гостя, или является проявлением его индивидуальных особенностей характера и стиля коммуникации.

Используя знания психологии общения и конфликтологии, разработайте стратегию и конкретные психологические техники, приемы для эффективного разрешения конфликтной ситуации.

Задание 2. Руководитель демонстрирует вербальную агрессию, обращаясь к подчиненному с критикой, сформулированной в стиле, характерном для эго-состояния "Критикующего Родителя" (по транзактному анализу Эрика Берна): "Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!". Этот стиль общения характеризуется обвинениями, обесцениванием и отсутствием конструктивной обратной связи.

Определите и подробно опишите возможные варианты ответа подчиненного в каждом из пяти эго-состояний (Родитель – Критикующий и Заботливый, Взрослый, Ребенок – Свободный и Адаптивный). Для каждого состояния приведите пример конкретной фразы, которую мог бы произнести подчиненный.

Для каждого варианта ответа подробно опишите вероятные последствия в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Задание 3. Вы – руководитель отдела в туристической компании, и к вам обратились два сотрудника, находящиеся в состоянии затяжного конфликта. Напряженность в их отношениях негативно сказывается на эффективности работы отдела, создании благоприятной атмосферы для клиентов и общей командной сплоченности. Конфликт проявляется в виде взаимных претензий, избегания сотрудничества, скрытой или явной агрессии. Вы хотите выступить в роли медиатора для разрешения этой ситуации.

Используя знания психологии общения, конфликтологии и психологии управления, разработайте подробную стратегию своего поведения как медиатора.

Задание 4. Вы – руководитель туристического агентства. В офисе возникает конфликтная ситуация: клиент, недовольный ценой туристической путевки, проявляет агрессивное поведение по отношению к одному из ваших турагентов - кричит, громко выражает своё недовольство, угрожает распространением негативной информации о вашей компании и требует немедленной

скидки. В ответ на это ваш турагент также повышает голос на клиента, усугубляя ситуацию. Конфликт происходит в общественном месте (офисе турагентства), в присутствии других клиентов и сотрудников, что негативно влияет на имидж компании и общую атмосферу.

Какие факторы, с точки зрения психологии, способствовали переходу от простого недовольства клиента к открытой агрессии и ответной эмоциональной реакции турагента?

Опишите ваши первоочередные действия в данной ситуации как руководителя.

Предложите модель корректного поведения. Каковы ваши действия после разрешения конфликта.

Задание 5. Вы – менеджер по продажам. В присутствии других сотрудников директор отеля публично требует от вас отчёт, который вы ещё не успели подготовить. Вы пытаетесь объяснить ситуацию, но в ответ директор, повышая голос и проявляя явную агрессию, произносит: "Меня не интересуют Ваши оправдания! Вы к нам пришли работать!". Эта ситуация происходит в открытом пространстве (например, в холле, общем офисе), что делает её особенно неприятной и унизительной.

Определите, какие коммуникативные барьеры и психологические механизмы лежат в основе конфликта. Учитывайте потенциальные причины такого поведения директора (например, стресс, перегрузка, авторитарный стиль управления, отсутствие навыков конструктивной коммуникации) и возможные чувства, возникающие у вас (унижение, обида, страх, гнев). Оцените воздействие публичной критики на вашу мотивацию, самооценку и дальнейшее взаимодействие с директором и коллегами.

Разработайте стратегию своих немедленных действий в данной критической ситуации.

Задание 6. Молодая девушка (22 года), только что окончившая университет, приглашена на собеседование с руководителем сетевого отеля по поводу трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении должности помощник менеджера отдела бронирования. Важно, чтобы с первых минут встречи произвести благоприятное впечатление.

Опишите детально (с психологической точки зрения) все элементы ее имиджа, которые могут повлиять на восприятие ее как профессионала и как подходящего кандидата для работы в сфере гостеприимства.

Опишите модель поведения девушки во время собеседования, учитывая важность установления позитивного контакта с руководителем отеля.

Сформулируйте не менее 5 вопросов, которые девушка может задать руководителю отеля, чтобы продемонстрировать свою заинтересованность в позиции, стремление к профессиональному развитию и понимание специфики индустрии гостеприимства. Обоснуйте целесообразность каждого вопроса.

Задание 7. Вы – оператор колл-центра. К вам постоянно обращается один и тот же клиент, выражающий крайнее недовольство практически по любому поводу: уборка номера не соответствует его ожиданиям, задержка в доставке еды, отсутствие полотенец в номере, посторонний шум (как реальный, так и кажущийся) и т.д. Каждое обращение сопровождается ярко выраженными негативными эмоциями со стороны клиента: раздражением, гневом, возмущением, часто – переходом на повышенный тон и предъявлением необоснованных претензий. Ваша задача – сохранить лояльность клиента и разрешить ситуацию.

Какие психологические причины могут лежать в основе такого поведения?

Опишите детальный алгоритм ваших действий в конфликтной ситуации с эмоциональным клиентом, ориентированный на деэскалацию конфликта, восстановление позитивного настроя клиента и разрешение его проблем.

Задание 8. Вы – специалист по маркетингу и продвижению в туристической компании. В коллективе назрела необходимость пересмотра стратегии продвижения в социальных сетях, требующая обсуждения и принятия решения. Вам поручено совместно с коллегами провести переговоры для выработки оптимального решения.

Необходимо организовать переговоры, соблюдая все принципы делового этикета и обеспечив конструктивное взаимодействие между участниками.

Сформулируйте четкие цели переговоров (чего необходимо достичь в результате) и конкретные задачи, которые необходимо решить в ходе обсуждения.

Задание 9. Вы – опытный турагент, работающий в офисе туристической компании (укажите специализацию компании, например: пляжный отдых, экскурсионные туры, индивидуальный туризм). К вам в офис заходит новый клиент, заинтересованный в подборе тура. Ваша задача – выявить потребности клиента, предложить подходящие варианты и заключить сделку.

Составьте подробный диалог между турагентом и клиентом, демонстрирующий ваше умение использовать различные типы вопросов для эффективной коммуникации, выявления потребностей клиента и успешной продажи тура. В диалоге необходимо органично использовать следующие типы вопросов: вступительный вопрос; открытый вопрос; закрытый вопрос; информационный вопрос; ознакомительный вопрос; направляющий вопрос; альтернативный вопрос; подтверждающий вопрос; контрольный вопрос; провокационный вопрос; заключающий вопрос.

Задание 10. Вы – эксперт в области туризма и гостеприимства. В последнее время участились случаи нарушений этических норм в индустрии, негативно влияющие на репутацию отрасли и доверие потребителей.

Составьте рейтинг нарушений этики в сфере туризма и гостеприимства, расположив их от наименее серьезного к наиболее серьезному. Для каждого пункта рейтинга предоставьте подробное обоснование, объясняющее причины, по которым вы присвоили ему данное место.

Задание 11. В вашем рабочем коллективе есть коллега, который характеризуется повышенной эмоциональностью и вспыльчивостью. Он остро реагирует на любую, даже конструктивную, критику, что затрудняет рабочее взаимодействие и создает напряженную атмосферу. У вас с этим коллегой сложились натянутые отношения, точные причины которых вам не до конца ясны. Однако вы осознаете, что существующее положение дел негативно сказывается на эффективности работы, поэтому заинтересованы в нормализации отношений и построении более конструктивного взаимодействия.

Опишите конкретные шаги, которые вы предпримете в первую очередь для улучшения отношений с данным коллегой, учитывая его особенности характера и ваши цели – повышение эффективности работы и создание более комфортной рабочей атмосферы. Объясните, почему вы выбрали именно эти действия, опираясь на принципы психологии общения, управления конфликтами и развития эмоционального интеллекта.

Задание 12. Проведите самодиагностику. Используйте методику К. Томаса "Стиль поведения в конфликте" (предоставляется отдельным файлом или ссылкой) для определения своего доминирующего стиля поведения в конфликтных ситуациях.

1. Сформулируйте конкретную конфликтную ситуацию:

- Вспомните и подробно опишите недавнюю конфликтную ситуацию, в которой вы участвовали. Это может быть конфликт с коллегой, членом семьи, другом или даже с незнакомым человеком.
- Опишите контекст ситуации (где и когда она произошла), кто в ней участвовал, каковы были причины конфликта (чего вы хотели/что вас не устраивало), и как вы вели себя в этой ситуации.
- Оцените, насколько успешно, на ваш взгляд, разрешился этот конфликт. Что можно было сделать по-другому?

2. Письменная интерпретация результатов диагностики (с привязкой к описанной ситуации):

- Опишите свои результаты по каждому из пяти стилей поведения в конфликте.
- Определите свой доминирующий стиль (или стили).
- Проанализируйте, насколько ваш доминирующий стиль соответствовал описанной конфликтной ситуации. Помог ли он разрешить конфликт конструктивно?

– Оцените, какие другие стили поведения в конфликте могли бы быть более эффективными в данной ситуации и почему.

3. Основываясь на результатах самодиагностики и анализе описанной конфликтной ситуации, определите, какие конкретные коммуникативные навыки вам необходимо развить.

Задание 13. Разработайте Этический кодекс профессионального поведения для работников сферы туризма и гостеприимства. Цель кодекса – обеспечить высокие стандарты профессионального поведения, основанные на уважении к клиентам, коллегам, местному сообществу и окружающей среде.

Задание 14. Вам необходимо ответить на предложение рекламодателя о проведении деловой встречи. Составьте два варианта ответа:

Вариант 1: Согласие на встречу. Диалог должен содержать: подтверждение получения предложения, выражение согласия, уточнение деталей встречи (дата, время, место), выражение благодарности за предложение.

Вариант 2: Отказ с извинениями и объяснением причин. Диалог должен содержать: подтверждение получения предложения, выражение извинений за отказ, четкое и уважительное объяснение причин отказа (без лишних деталей, но достаточно убедительно), предложение альтернативных вариантов (например, перенос встречи, телефонный разговор, другой специалист).

Задание 15. Проведите рефлексивный анализ того, как знания психологии делового общения и конфликтологии помогают (или могли бы помочь) успешно работать в сфере туризма и гостеприимства.

Содержание анализа.

Деловое общение:

Опишите, какие навыки делового общения, изученные в курсе, вы считаете наиболее важными для вашей работы в сфере туризма и гостеприимства.

– приведите примеры, как эти навыки помогают.
– оцените, какие аспекты вашего делового общения требуют дальнейшего совершенствования.

Конфликтология:

– опишите, какие принципы и методы конфликтологии вы считаете наиболее полезными для работы в сфере туризма и гостеприимства.
– приведите примеры, как эти знания помогают.
– оцените свою текущую компетентность в области конфликтологии и определите направления для дальнейшего развития.

Задание 16. Разработайте чек-лист из 5-7 пунктов, который позволит сотрудникам сферы туризма и гостеприимства самостоятельно оценить риск развития профессионального выгорания. Чек-лист должен содержать конкретные вопросы или утверждения, отражающие основные признаки выгорания. Дополнительно, предоставьте 3-5 практических и легко реализуемых рекомендаций по профилактике эмоционального выгорания, учитывающих специфику работы в этой сфере.

Дайте рекомендации по профилактике эмоционального выгорания в сфере туризма и гостеприимства.

Задание 17. Заместитель директора отдела продаж умеет находить нужный стиль общения с коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания, доверия, эмпатии.

Проанализируйте ситуацию, описанную в задании, и дайте развернутую характеристику коммуникативным способностям заместителя директора отдела продаж. Обоснуйте, на каких принципах и умениях основана её эффективная коммуникация. Оцените, какое влияние оказывает такой подход на эмоциональную обстановку в коллективе.

Задание 18. Представьте проект тренинга стрессоустойчивости для студентов специальности Туризм и гостеприимство. Опишите цели, целевую аудиторию, структуру тренинга (модули, длительность), а также подробно раскройте 2-3 практических упражнения с описанием целей, хода выполнения, необходимого времени и материалов.

Задание 19. Разработайте детализированный список из 5-7 правил ведения деловой беседы по телефону для сотрудников турагентства. Каждое правило должно быть четко сформулировано и сопровождаться конкретными пояснениями, примерами и рекомендациями по их применению. В пояснениях необходимо учитывать особенности общения с клиентами в туристической сфере, а также распространенные ошибки, которых следует избегать.

Задание 20. Сотрудник турфирмы рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так… да - да…». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

Проведите психологический анализ коммуникации между служащим и начальником, описанной в ситуации.

1. Сопоставьте вербальные и невербальные сигналы, исходящие от начальника во время разговора. Определите, насколько эти сигналы согласуются друг с другом, и выявите возможные противоречия или несоответствия. Предложите интерпретацию каждого элемента невербального поведения.

2. На основе анализа несоответствий (если таковые имеются) и общего впечатления от поведения начальника сформируйте аргументированное мнение о его реальном отношении к предложенному проекту. Обоснуйте свою точку зрения, опираясь на психологические теории и принципы интерпретации невербальной коммуникации. Какие чувства начальник испытывает: безразличие, интерес/не интерес к проекту? Необходимо указать на это в ответе.

Задание 21. Разработайте детальный сценарий диалога с клиентом, находящимся в состоянии стресса (например, из-за задержки рейса, утери багажа, проблем с бронированием).

Четко опишите контекст взаимодействия (место, причины стресса клиента, роль специалиста, взаимодействующего с клиентом).

Напишите развернутый диалог, в котором демонстрируются эффективные вербальные и невербальные приемы установления контакта и снижения уровня стресса клиента.

Вербальные приемы. Подробно перечислите и проиллюстрируйте примерами конкретные фразы и речевые конструкции, используемые для:

- выражения понимания и сочувствия.
- активного слушания и уточнения проблемы.
- успокоения и заверения в помощи.
- предложения конкретных решений.

Невербальные приемы. Опишите, какие невербальные сигналы использует специалист для:

- демонстрации внимания и заинтересованности (зрительный контакт, поза, мимика).
- создания атмосферы доверия и спокойствия (тон голоса, темп речи).
- транслирования уверенности и компетентности.

Задание 22. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Проанализируйте представленную ситуацию, основываясь на принципах психологии конфликта. Определите причины конфликта (с точки зрения обеих сторон). Рассмотрите возможные скрытые мотивы поведения начальника.

Определите тип конфликта и обоснуйте свой выбор. Предложите способы сглаживания конфликта и инструменты, которые помогут избежать подобных ситуаций в будущем, учитывая

особенности сферы туризма и гостеприимства, где важна командная работа, клиентоориентированность.

Задание 23. Вы – руководитель компании в сфере туризма и гостеприимства, и вам необходимо выбрать заместителя из нескольких предложенных кандидатур.

Сформулируйте профиль идеального заместителя:

Определите 5-7 ключевых профессиональных компетенций (знаний, умений навыков) и 5-7 личностных качеств, которыми, на ваш взгляд, должен обладать идеальный заместитель для успешной работы в вашей компании.

Аргументируйте выбор каждой компетенции и качества, объяснив, каким образом они будут способствовать достижению целей компании и решению конкретных задач, возникающих в сфере туризма и гостеприимства. Укажите, какие проблемы поможет решить наличие заявленных качеств у заместителя.

Задание 24. Подробно опишите конфликтную ситуацию: когда и где она произошла, кто были участники (включая вас), а также:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Задание 25. Проведите самоанализ, на основании полученных результатов самодиагностики, своих коммуникативных способностей. Заполните таблицу и составьте план действий по коррекции результатов, препятствующих эффективному общению: «сильные стороны», «слабые стороны», «пути коррекции».

Задание 26. Разработайте два варианта поздравительного текста: один - официальное поздравление в форме письма, адресованного директору фирмы, а второй - поздравление, которое вы обычно адресуете своим близким. Затем проведите сравнительный анализ этих текстов, выявив ключевые различия в их структуре, выборе обращения и использовании поздравительных формул.

Задание 27. Разработайте и обоснуйте стратегию выбора уместных форм обращения к различным категориям людей в деловой коммуникации.

Предложите несколько конкретных вариантов обращения (вербального и, где уместно, невербального) для каждой из перечисленных категорий:

- бизнесмены, политики, журналисты (на презентационной речи);
- подчиненные;
- секретарь в приемной директора;
- швейцар или официант.

Для каждого варианта обращения подробно обоснуйте свой выбор. Опишите, какие невербальные сигналы (мимика, жесты, тон голоса, зрительный контакт) должны сопровождать выбранные формы обращения, чтобы подчеркнуть уважение, вежливость и искренность. Объясните, как несоответствие между вербальным и невербальным обращением может негативно повлиять на восприятие сообщения.

Задание 28. Опишите и обоснуйте 5-7 эффективных стратегий снятия психологического напряжения в конфликтных ситуациях, с точки зрения психологии общения. Поясните, как применение этих стратегий может повлиять на характер и исход конфликтного взаимодействия.

Задание 29. Опишите типы конфликтных клиентов в сфере туризма и гостеприимства. Предложите 2-3 конкретных метода и приема эффективной коммуникации, которые можно использовать для работы с каждым из описанных типов клиентов с целью предотвращения

конфликтных ситуаций. Обоснуйте выбор этих методов, опираясь на принципы психологии общения.

Задание 30. Вы – консультант туристического агентства. Разработайте сценарий взаимодействия с клиентом, который выражает сомнения относительно предложенного тура (например, высокая цена, неудобное время вылета, отзывы о выбранном отеле). В сценарии продемонстрируйте использование приемов активного слушания (пауза, уточнение, развитие мысли, перефразирование, эхо, замечание) для эффективной обработки возражений клиента и формирования его лояльности.

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, 2026

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 профессионального модуля студент должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	2
– презентовать себя и свои идеи;	6
– согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;	5
– понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;	1,9,10,15,18,19,22,24
– взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;	14
– применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;	4,20
– управлять конфликтными ситуациями / жалобами;	7,17,21,25
– поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;	3,8,11,12,13,16,23
Знать	**Номер теоретического задания**
– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;	2,10,11,12,13,14,15, 16,27,35,36,37,38,39, 40,41
– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;	3,25,28
– правила публичной презентации и самопрезентации;	24,49
– основы клиентоориентированного взаимодействия;	19,20,44,45
– принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;	21,22,23,46,47,48,50
– структуру и специфику управления на предприятиях туризма и гостеприимства	1,4,5,6,7,8,9,17, 18,26,29,30,31,32,33, 34,41,42,43

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ 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. Каналы и технология продаж гостиничного продукта.

4. Назовите и дайте определения ключевым должностям на предприятиях туризма и гостеприимства.

5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб на

предприятии гостеприимства.

6. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб на предприятии туризма.

7. Раскройте сущность понятий «персонал» и «управление персоналом».

8. Понятие и основные составляющие корпоративной культуры.

9. Основные цели, задачи и функции корпоративной культуры.

10. Раскройте понятие «планирование» как функцию управления.

11. Виды планов. Основные этапы процесса планирования.

12. Понятие и сущность функции организации в управлении.

13. Понятие и роль координации деятельности персонала.

14. Основные цели, задачи и принципы организации труда.

15. Сущность и понятия «централизация» и «децентрализация» управления.

16. Преимущества и недостатки централизованного и децентрализованного управления.

17. Понятие и виды мотивации труда.

18. Основные теории мотивации: виды, сущность.

19. Понятие и принципы клиентоориентированного взаимодействия.

20. Методы и инструменты по повышению клиентского сервиса.

21.Сущность стратегий: ориентации на рынок, ориентации на клиента и ориентации на бренд.

22. Принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг

23. Технологии сотрудничества с поставщиками туристских продуктов и услуг.

24. Основные принципы и правила при подготовке самопрезентации и публичной презентации.

25. Основные принципы взаимодействия с поставщиками туристических продуктов и услуг для успешного партнерства.

26. Охарактеризуйте функции и значение служб в структуре предприятий туризма и гостеприимства.

27. Ключевые принципы организации труда сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.

28. Опишите основные каналы сбыта гостиничного продукта и современные технологии организации продаж.

29. Характеристики ключевых должностей на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

30. Функциональные обязанности сотрудников в зависимости от специфики работы различных служб на предприятии гостеприимства.

31. Функциональные обязанности сотрудников в зависимости от специфики работы различных служб на предприятии туризма.

32. Содержание понятий «персонал» и «управление персоналом».

33. Дайте определение корпоративной культуре. Из каких основных элементов она складывается?

34. Главные цели, задачи и функциональное назначение корпоративной культуры предприятий туризма и гостеприимства.

35. Охарактеризуйте «планирование» как одну из ключевых функций менеджмента.

36. Какие виды планов существуют в управлении? Опишите основные этапы процесса планирования на предприятиях туризма и гостеприимства.

37. Раскройте сущность функции организации в системе управления на предприятиях туризма и гостеприимства.

38. Координация деятельности персонала на предприятиях туризма и гостеприимства.

39. Определите основные цели, задачи и принципы, на которых строится

организация труда на предприятиях туризма и гостеприимства.

40. Централизованное и децентрализованное управление на предприятиях туризма и гостеприимства.

41. Основные преимущества и недостатки централизованной и децентрализованной систем управления на предприятиях туризма и гостеприимства.

42. Назовите основные виды мотивации персонала на предприятиях туризма и гостеприимства.

43. Охарактеризуйте основные теории мотивации.

44. Раскройте понятие клиентоориентированного взаимодействия на предприятиях туризма и гостеприимства.

45. Методы и инструменты ориентированные на повышение качества клиентского сервиса.

46. Сущность стратегий ориентации на рынок, ориентации на клиента и ориентации на бренд взаимодействия на предприятиях туризма и гостеприимства.

47. Дайте характеристику основным принципам и методам выстраивания эффективного взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.

48. Опишите современные технологии и формы сотрудничества с поставщиками в сфере туризма.

49. Основные принципы и правила подготовки успешной самопрезентации и публичной презентации в сфере туризма и гостеприимства.

50. Назовите ключевые принципы взаимодействия с поставщиками туристических услуг, способствующие формированию долгосрочного и успешного партнерства.

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. Ваш новый коллега (стажёр) допустил ошибку в документах туриста, из-за чего может сорваться выезд. Он просит вас не докладывать начальству, обещая исправить всё самому. Ваши действия по отношению к коллеге и к рабочим обязанностям?

4. Вы разрабатываете маркетинговую стратегию для привлечения туристов через туристические маркетплейсы. Как вы определите целевую аудиторию, создадите привлекательное предложение для представления на платформе, управляя 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 своем предприятии. 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. 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.

13. 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.

14. Вам, как сотруднику гостиничного предприятия, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план взаимодействия с поставщиками туристских услуг. Разработайте схему взаимодействия с поставщиками туристских услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

15. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность, необходимо разработать план мотивации сотрудников для увеличения объёма продаж. Разработать методы мотивации сотрудникам, для увеличения продаж.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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?

20. Вы работаете в туристическом агентстве и получили запрос от клиента на организацию тура в определенное направление. Как вы будите использовать

туристический маркетплейс или агрегатор услуг для поиска оптимальных вариантов туров, предоставления информацию клиенту.

21. 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?

22. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо замотивировать сотрудников, которые не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники – это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

23. Вам, как управляющему отелем, необходимо разработать план действий, направленных на формирование клиентоориентированного подхода у сотрудников всех фронт-офисных служб. Разработайте план мероприятий, включая методы обучения, инструменты мотивации и систему контроля качества сервиса, ориентированную на повышение удовлетворенности гостей.

24. Вам, как руководителю турагентства, необходимо разработать план мотивационных мероприятий, направленных на увеличение объёма продаж в низкий сезон. Предложите не менее трёх методов мотивации (материальных и нематериальных), обоснуйте их применимость для вашего коллектива.

25. Вам, как директору по персоналу, необходимо разработать план диагностики текущего состояния корпоративной культуры и предложить мероприятия по её корректировке. Определите методы сбора информации (анкетирование, интервью, наблюдение), ключевые элементы культуры, требующие изменений (ценности, нормы поведения, стиль управления), и предложите не менее трёх конкретных шагов по трансформации культуры с учётом специфики туроператорского бизнеса.

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 и гостеприимства	1,2,3,5,6,7,9,10,11,12,13,2225,35,37,47,48
- основы трудового законодательства Российской Федерации	4,8,38
- основы делопроизводства	14,15,16,17,18,19,20,21, 23,24,27,28,30,31,32,33,34,42,44,50
- правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров	39,40,41,43,44,45,46,47
- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения	26,29,36,49

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

Основные законы, регулирующие сферу туризма и гостеприимства в Российской Федерации.

2. Требования, предъявляемые к организациям, занимающимся туристической деятельностью в России.

3. Права и обязанности туристов и туристических компаний согласно законодательству России.

4. Регулирование рабочего времени, отпуска и оплаты труда сотрудников на гостиничном предприятии в соответствии с трудовым законодательством.

5. Санкции, предусмотренные за нарушение законодательства в сфере туризма и гостеприимства в России.

6. Требования, предусмотренные законодательством при оформлении договоров в сфере туризма и гостеприимства.

7. Обязательные элементы, указанные в туристской документации согласно действующему законодательству.

8. Виды трудовых договоров и типов занятости, заключаемых между предприятием туризма 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 гостеприимства, и требования к ней, предусмотренные 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 на предприятиях туризма и гостеприимства.

17. Документы формирующиеся и обрабатывающиеся в делопроизводстве на предприятиях туризма и гостеприимства, и процедуры их оформления для данной сферы.

18. Методы организации, регистрации и классификация документов на предприятиях туризма и гостеприимства 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 обработку платежной и страховой документации.

23. Процесс создания и хранения документации в гостиничной деятельности.

24. Данные, включаемые в отчетность о деятельности гостиничного комплекса.

25. Законодательные требования, регулирующие подготовку отчетности предприятия туризма.

26. Стандарты отчетности, использующие при подготовке отчетности предприятия туризма.

27. Этапы и процедуры, предусмотренные технологической картой туристского путешествия.

28. Риски, возникающие при подготовке отчетности предприятия туризма, и решения для их минимизирования.

29. Документы строгой отчетности, обязательные для средств размещения, таких как гостиничные комплексы.

30. Организационные документы предприятия. Роль и функции.

31. Распорядительные документы. Особенности оформления и значение в деятельности предприятия.

32. Хранение документов строгой отчетности средств размещения.

33. Документы строгой отчетности, которые являются ключевыми для финансового и операционного контроля гостиничных комплексов.

34. Порядок регистрации, учета и архивного хранения документов строгой отчетности в туристской организации в соответствии с требованиями законодательства РФ.

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, закрепленные законодательством.

38. Особенности увольнения и расторжения трудовых отношений, действующие для сотрудников гостиничного предприятия в соответствии с трудовым законодательством.

39. Порядок подготовки, заключения и исполнения договоров в сфере туризма и гостеприимства

40. Правила оформления платежной и туристской документации (договор о реализации туристского продукта, туристская путевка, кассовые документы).

41. Документы, необходимые для получения дополнительной услуги в туризме - визы, необходимые для путешествий в разные страны.

42. Понятие и принципы организации документооборота.

43. Отчет турагента о продаже турпродукта - суть, назначение и правила оформления.

44. Ключевые моменты при разработке технологической карты для туристического путешествия.

45. Агентский договор – суть и правила оформления.

46.Требования к оформлению страховой и визовой документации при организации туристских путешествий.

47. Правила формирования и предоставления отчетной документации в туристской организации

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.Современные тенденции в документообороте

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. В отеле «Crowne Plaza Krasnodar – Centre» участились жалобы гостей на некорректное хранение их персональных данных: дублирование бронирований, утечка конфиденциальной информации, ошибки в учете предпочтений клиентов. Руководство поручило вам как старшему менеджеру отдела продаж и бронирования, разработать систему безопасного и эффективного хранения данных о бронированиях и личных данных гостей. Разработайте регламент организации делопроизводства в отделе бронирования, обеспечивающий безопасное и эффективное ведение документации, хранение и оперативное извлечение информации: определите перечень видов документов, подлежащих обязательной регистрации и хранению в отделе бронирования.

2. В отделе продаж и бронирования отеля «Crowne Plaza Krasnodar – Centre» работают 8 сотрудников, но из-за роста нагрузки (увеличение бронирований на 30% за предыдущий год) требуется пересмотр штатного расписания, также отсутствует специалист по работе с турагентствами и онлайн-платформами (Ostrovok.ru). Необходимо ввести новые должности для работы с ключевыми каналами сбыта, составив штатное расписание по утвержденной унифицированной форме N Т-3) (ОКУД 0301017), форма прилагается.

3. Вам, как старшему менеджеру отдела продаж в туризме, необходимо составить и разработать организационный документ – штатное расписание сотрудников в отделе. Структура и количество работников отдела продаж: руководитель отдела продаж — 1, менеджеры по продажам (внутренний туризм) — 3, менеджеры по продажам (международный туризм) — 2, специалист по работе с корпоративными клиентами — 1, специалист по бронированию и поддержке клиентов — 2, специалист по маркетингу и

продвижению — 1. Составить штатное расписание по утвержденной унифицированной форме N Т-3) (ОКУД 0301017), форма прилагается.

4. Вам, как сотруднику гостеприимства, занимающему руководящую должность необходимо разработать организационный документ – должностную инструкцию для менеджера отдела продаж, которая должна содержать: общие положения (подчиненность, структура отдела), требования к кандидату (опыт, навыки), функции и обязанности (работа с клиентами, отчетность), права и ответственность.

5. Вы – руководитель отдела продаж туристической компании Ваша сотрудница, менеджер по работе с клиентами Анна Петрова, проявила высокий профессионализм: успешно провела сложные переговоры с корпоративным клиентом, заключила крупный контракт на 1,2 млн руб. (групповой тур в Италию), получила благодарственный отзыв от клиента за внимательность и оперативность. Вам необходимо составить деловое письмо – благодарность сотруднику в соответствии с требованиями по ведению делопроизводства.

В процессе составления текста продемонстрируйте навыки ведения документации. Определите цель данного письма и перечислите основные требования к его содержанию и форме.

6. Вы – директор туристической компании «Глобал Тревел». По итогам III квартала 2024 года необходимо премировать сотрудников за высокие показатели продаж и качество обслуживания клиентов. Основания для премирования: выполнение плана продаж на 115%, отсутствие жалоб от клиентов в течение квартала, успешное проведение 2 крупных корпоративных туров. Список премируемых сотрудников и размер премии:

1. Иванова Мария Алексеевна – менеджер по продажам – 25 000 руб.
2. Петров Дмитрий Игоревич – менеджер по корпоративным клиентам – 30 000 руб.
3. Сидорова Елена Викторовна – ассистент отдела продаж – 15 000 руб.

Разработайте приказ о премировании сотрудников отдела продаж, демонстрируя владение технологиями делопроизводства.

7. Вам, как сотруднику туризма, занимающему руководящую должность необходимо составить деловое письмо о сотрудничестве туроператора с гостиничным предприятием. Компания планирует расширить линейку предложений за счет партнерства с новыми отелями в Греции и Турции.

Сформировать предложение о взаимовыгодном сотрудничестве, в письме прописать: предложение гостинице о взаимовыгодном сотрудничестве, о заключении договора на квоту номеров со специальными тарифами, обозначить преимущества работы с вашим туроператором.

Детали предложения:
Гостиница: 4* отель «Aegean Pearl» (о. Крит, Греция)
Запрашиваемые условия:
Выделение квоты 20 стандартных номеров на сезон (май-октябрь 2025)
Спецтариф €85 за номер/сутки (включая завтрак)
Гибкие условия аннуляций (бесплатно за 14 дней)
Выгоды для отеля:
Гарантированная загрузка номеров
Реклама отеля в каталогах туроператора (тираж 50 000 экз.)
Участие в рекламных турах для агентств.

8. Вам, как сотруднику предприятия туризма, руководитель дал задание - оформить технологическую карту экскурсии демонстрируя навыки делопроизводства с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010). Исходные данные:

Тема экскурсии: [указать тему экскурсии, например, «Исторический центр города N», «Природные достопримечательности региона X»].

Тип экскурсии: [выбрать тип экскурсии, например, автобусная, пешеходная, водная].

Целевая аудитория: [указать целевую аудиторию, например, школьники, студенты, взрослые].

Продолжительность экскурсии: [указать продолжительность экскурсии в часах или минутах].

Маршрут экскурсии: [описать маршрут экскурсии, включая начальную и конечную точки, а также основные достопримечательности и остановки].

Содержание экскурсии: [кратко описать содержание экскурсии, основные темы и информацию, которую планируется представить].

Требования к экскурсоводу: [указать требования к квалификации и опыту работы экскурсовода].

Материально-техническое обеспечение: [перечислить необходимое оборудование и материалы для проведения экскурсии, например, аудиогид, буклеты, карты].

Безопасность: [описать меры безопасности, которые необходимо соблюдать во время экскурсии].

Дополнительные требования: [указать любые дополнительные требования, которые необходимо учесть при разработке технологической карты экскурсии].

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, с учетом требований законодательства Российской Федерации.

Исходные данные:

1. Цель поездки:
2. Даты поездки:
3. Количество человек: 5 человек.
4. Состав группы: взрослые, без детей.
5. Проживание:
6. Питание:
7. Транспорт:
8. Экскурсионная программа:
9. Дополнительные услуги:
10. Стоимость тура:

10. Вам, как сотруднику предприятия туризма, занимающему руководящую должность необходимо разработать и оформить технологическую карту туристского путешествия «Дольмены Краснодарского края» с применением требований ГОСТ Р 50681-2010, демонстрируя навыки ведения документации, её хранения и извлечения.

Наименование и вид маршрута «Дольмены Краснодарского края», автобусный тур, продолжительность 2 суток.

Исходные данные:

1. Наименование маршрута
2. Вид маршрута:
3. Продолжительность:
4. Целевая аудитория:
5. Маршрут путешествия:
6. Программа тура:
7. Требования к группе:
8. Транспортное обеспечение:

9. Проживание:
10. Питание:
11. Безопасность:

11. Вам, как менеджеру по продаже на предприятии туризма, необходимо разработать и оформить еженедельный отчет менеджера по продажам турагентства о продаже турпродуктов, сформированных туроператором на примере турагентства в г. Краснодаре, с обязательным учетом требований законодательства РФ.

Исходные данные:

1. Период отчёта: [указать конкретные даты начала и окончания отчётного периода].
2. Название турагентства: [указать название турагентства].
3. Список туроператоров, с которыми сотрудничает турагентство: [перечислить названия туроператоров].
4. Перечень проданных турпродуктов: [описать проданные туры, включая направление, продолжительность, стоимость и количество проданных туров].
5. Данные о продажах: [указать количество проданных туров по каждому направлению, общую сумму продаж, средний чек].
6. Анализ эффективности работы турагентства: [представить данные о количестве звонков, консультаций].
7. Выводы и рекомендации: [подготовить анализ результатов продаж за неделю, выявить тенденции и предложить рекомендации по улучшению работы турагентства].

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».

Исходные данные:

1. Стороны договора:

Туроператор: [указать название компании].

Турагент: [указать название компании или индивидуального предпринимателя].

2. Предмет договора: реализация туристского продукта, включающего [перечислить основные компоненты продукта, например, проживание, транспорт, экскурсии].

3. Территория действия договора: [указать регион или территорию, на которой будет осуществляться реализация туристского продукта].

4. Сроки действия договора: [указать дату начала и окончания действия договора].

5. Обязанности и права сторон:

Обязанности туроператора: [перечислить обязанности, например, предоставление информации о туристском продукте, обеспечение качества услуг].

Обязанности турагента: [перечислить обязанности, например, продвижение и реализация туристского продукта, информирование клиентов].

Права туроператора: [перечислить права, например, контроль за реализацией туристского продукта, изменение условий договора].

Права турагента: [перечислить права, например, получение вознаграждения, обращение к туроператору за поддержкой].

6. Вознаграждение турагента: [указать размер вознаграждения за реализацию туристского продукта].

7. Ответственность сторон: [описать ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору].

8. Порядок разрешения споров: [указать порядок разрешения споров между сторонами].

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?

Исходные данные:

1. Город, для которого составляется туристическая программа: [указать название города].
2. Целевая аудитория туристической программы: [указать целевую аудиторию, например, семьи с детьми, молодёжь, пожилые люди].
3. Продолжительность пребывания в городе: [указать количество дней].
4. Предпочтения по видам деятельности: [указать предпочтения, например, исторические экскурсии, активный отдых, культурные мероприятия].
5. Источники информации:

- официальные туристические сайты города и региона;
- путеводители и справочники по городу;
- отзывы и рекомендации путешественников на тематических форумах и в социальных сетях;
- информация от местных туристических агентств и экскурсоводов;
- карты и схемы города с обозначением достопримечательностей.

6. Организация данных для составления программы:

- составить список основных достопримечательностей и интересных мест в городе;
- разделить достопримечательности на категории в зависимости от их типа (например, исторические, культурные, природные);
- определить оптимальные маршруты для посещения достопримечательностей с учётом их расположения и времени работы;
- разработать расписание пребывания в городе с учётом времени на перемещение между достопримечательностями и отдых;
- учесть особенности целевой аудитории при составлении программы (например, доступность для людей с ограниченными возможностями, наличие детских развлечений).

14. Вам, как старшему менеджеру службы бронирования в отеле, необходимо разработать план действий, направленный на обучение молодых специалистов, приступивших к работе и разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда - должностную инструкцию менеджера.

При разработке плана действий, направленных на обучение молодых специалистов прописать:

1. Цель обучения:
2. Сроки реализации плана обучения:
3. Методы обучения:
4. Темы для обучения:
5. Критерии оценки эффективности обучения: уровень усвоения материала, улучшение навыков работы с гостями, повышение показателей продаж, обратная связь от гостей и коллег.

В должностной инструкции менеджера прописать:

- название должности;
- подчиненность и взаимодействие с другими сотрудниками;

- требования к квалификации и опыту работы;
- должностные обязанности;
- права и ответственность;
- критерии оценки работы и система мотивации.

15. Вам, как менеджеру службы бронирования и продаж в гостинице, необходимо разработать план взаимодействия с поставщиками и составить деловое письмо о сотрудничестве с турагентством.

В плане взаимодействия с поставщиками прописать:

1. Цель взаимодействия:
2. Поставщики услуг:
3. Основные направления сотрудничества:
4. Требования к партнёрам:
5. План взаимодействия:

При составлении делового письма о сотрудничестве предусмотреть:

- обращение к потенциальному партнёру;
- представление турагентства и его деятельности;
- описание целей и преимуществ сотрудничества;
- предложение обсудить возможные условия партнёрства и назначить встречу для детального обсуждения сотрудничества.

16. Вам, как старшему менеджеру, необходимо:

1. разработать план мотивации сотрудников для увеличения объёма продаж по основным критериям:

– материальная мотивация;

– нематериальная мотивация;

– контроль и анализ

2. разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты входящих звонков (для менеджеров отдела продаж).

В скриптах входящих звонков прописать:

1. Цель:
2. Целевую аудиторию:
3. Структуру скриптов:
4. Требования к скриптам:
5. Ожидаемые результаты:
6. Методы оценки эффективности:

17. Вам, как старшему менеджеру службы продажи в туризме, необходимо разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – скрипты конфликтных ситуаций на предприятии туризма.

Исходные данные:

– Туроператор: ООО «Глобал Тревел»,

– Отдел: служба продаж,

– Тип конфликта:

А) клиент и менеджер (недовольство туром, несоответствие описанию цене, условиям).

Б) сотрудник и сотрудник (разногласия по рабочим вопросам с коллегами – по распределению клиентов).

18. Вам, как старшему менеджеру, необходимо разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка в отеле, включающие:

– Общие положения
– Режим работы и график персонала
– Требования к сотрудникам (дресс-код, этика)
– Правила работы с клиентами
– Меры ответственности за нарушения.
– Порядок оформления отсутствия
– Поощрения и взыскания
– Заключительные положения

Документ составить в соответствии с требованиями ТК РФ и отраслевым стандартам.

19. Вам как старшему менеджеру службы бронирования и маркетинга, разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – стандарт операционных процедур менеджера службы бронирования.

Исходные данные:

– ООО «Розовый слон» (турфирма, специализация – массовый и индивидуальный туризм).

– Отдел: Служба бронирования.

– Цель документа: Унификация рабочих процессов, минимизация ошибок, повышение качества обслуживания клиентов.

– Целевая аудитория: менеджеры по бронированию, сотрудники смежных отделов (маркетинг, клиентский сервис).

Основные задачи службы бронирования:

– Обработка входящих заявок (звонки, email, онлайн-чаты, соцсети);
– Консультация клиентов по турам, акциям, условиям бронирования;
– Внесение данных в CRM-систему;
– Контроль оплат и документооборота;
– Взаимодействие с туроператорами, авиакомпаниями, отелями.

20. Вам, как сотруднику предприятия гостеприимства, занимающему руководящую должность, необходимо разработать внутренний нормативный документ, для эффективной организации труда – правила внутреннего распорядка для отеля «Crowne Plaza Krasnodar – Centre», включающие:

– Общие положения
– Режим работы и график персонала
– Требования к сотрудникам (дресс-код, этика)
– Правила работы с гостями (заселение, услуги, безопасность)
– Меры ответственности за нарушения.
– Порядок оформления отсутствия
– Поощрения и взыскания
– Заключительные положения

Документ составить в соответствии с требованиями ТК РФ и отраслевым стандартам.

21. Вам, как менеджеру службы продажи в туризме, необходимо разработать полный пакет документов для оформления стандартного страхового случая по полису «Комплексная защита путешественника», сформированному ООО «Глобал Тревел» (Лицензия: РТО № 01234567) в партнерстве со СК «ВТБ Страхование», с неукоснительным соблюдением всех правил и норм, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Исходные данные: Туроператор: ООО «Глобал Тревел», Лицензия: РТО № 01234567, Страховой партнер: СК «ВТБ Страхование.

Страховой продукт: Комплексная защита путешественника.

Прописать полный пакет документов для оформления страхового случая.

22. Вам, как сотруднику гостиничного предприятия, занимающему руководящую должность необходимо составить приказ о премировании специалиста службы приёма и размещения – Павловой Анны Ивановны за высокое качество обслуживания гостей; превышение плановых показателей по загрузке отеля; положительные отзывы гостей. Премия должна быть выплачена по итогам квартала.

Форма приказа: официальный документ, содержащий информацию о сотрудниках, подлежащих премированию, размере премии и основаниях для её выплаты.

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.

Исходные данные:

1. Специалист службы бронирования и маркетинга – Иванова Анна Ивановна
2. Дата работы в праздничный день – 9-10 мая
3. Время работы: 8.00-19.00 часов
4. Условия работы: компенсация в соответствии с трудовым законодательством (двойной тариф оплаты труда или предоставление другого дня отдыха); возможность взять отгул в другой 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.

В скриптах входящих звонков прописать:

1. Цель:
2. Целевую аудиторию:
3. Структуру скриптов:
4. Требования к скриптам:
5. Ожидаемые результаты:
6. Методы оценки эффективности:

25. Для планирования и организации текущей деятельности турагентства «Розовый слон» службы визовой поддержки в туризме, необходимо составить деловое письмо о сотрудничестве с визовым агентством «Путешествуй без границ».

В письме прописать основные моменты:

1. Цель сотрудничества:
2. Ожидаемые результаты:
3. Основные аспекты сотрудничества:
4. Требования к партнёру:

Структура делового письма должна содержать:

– обращение к потенциальному партнёру;

– представление своей компании и её деятельности;

– описание целей и преимуществ сотрудничества;

– предложение обсудить возможные условия партнёрства и назначить встречу для детального обсуждения сотрудничества.

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
Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации.	16,17,18,19,20,21
Сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.	22,23,24,25
Знать:	**Номер вопроса**
Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.	10,14,20,23
Этику делового общения.	3,4,5,7,8,17
Особенности межкультурной коммуникации с гостями.	9,12
Основы межличностного и делового общения.	6,15,16,22
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	1,2, 18,23,25
Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	11,13,21,24
Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	8,19,20

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

1. этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
4. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
5. Этикет персонала отеля, его правила и значение.
6. Основы межличностного общения.
7. Деловое общение. Этика и этикет в сфере туризма и гостеприимства,
8. Структура делового общения.
9. Особенности этикета разных этнических групп.
10. Психологическая культура сервиса.
11. Виды невербальной коммуникации,
12. В чем разница в общении между культурными представителями
13. Этикет ведения телефонных переговоров.
14. Нормы морали

15. Основы теории переговоров: ключевые понятия и принципы.
16. Главные правила деловой переписки.
17. Структура и стиль оформления делового письма.
18. Категории этики.
19. Виды барьеров в коммуникации.
20. Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.
21. Основные правила общения с разными категориями гостей
22. Этапы подготовки к деловым переговорам с коллегами
23. Психологическая культура сервиса.
24. Жесты и позы в деловом общении.
25. Основы этики при обслуживании гостей

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIPгости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Распишите слова администратора, что он должен сделать в ситуации, когда даты гостей меняются, какие техники общения необходимо принять, чтобы узнать наиболее подробную информацию от гостя.

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 – игуаной. (Вариант - Ваша гостиница позволяет гостям размещаться в номерах вместе со своими питомцами – собаками до 7 кг.) 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. На заселение подходит иностранный гость, он говорит только на Японском языке, вы владеете знаниями английского языка, гость не знает английского. Объясните, как вы будете действовать в этой ситуации, какие варианты коммуникации предпримите?

6. Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса – урегулировать ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с гостем.

– гость: «Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 1 по 8 июня».

– менеджер:

– гость: «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:

– гость: «Не надо меня успокаивать!! Я знаю свои права!».

– менеджер:

– гость: «Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей гостинице для меня номер».

– менеджер:

– гость: «Да, я приехал на конференцию».

– менеджер:

– гость: «Все вопросы нужно решать оперативно».

– менеджер:

7. Гость позвонил в отдел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил «У всех цены гораздо ниже, чем у вас». Пре6дложите возможные варианты разговора, чтобы гость остановился все-таки в данной гостинице.

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. Как объяснить гостю, что оплату необходимо произвести в отеле?

9. Прочтите внимательно и определите ошибку администратора. Исправьте ее и составьте правильный формат разговора с иностранным потребителем.

Администратор: со всеми нашими услугами вы можете ознакомиться на сайте отеля, я могу еще чем-то помочь?

Гость: мне не нужна ваша помощь

Администратор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Гость: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

10. Вы – администратор службы приема и размещения. При заезде гость говорит, что на стороннем сайте отеля было разрешено проживание с животным без доплат, но в вашем отеле можно проживание с животными только с депозитом. Гость отказывается платить и не намерен уходить из отеля, он хочет получить услугу бесплатно. Составьте ответ администратора, где вы наиболее правильно объясните гостю, про правила проживания в вашем отеле.

11. Вы – администратор службы приема и размещения. При заселении гостя произошел сбой компьютерного ПО. Не работает компьютер и терминал, из рабочего оборудования у вас остался только принтер. На заселение у стойки ресепшен стоит очередь из 10 недовольных гостей. Каковы ваши дальнейшие действия, как объяснить гостям всю ситуацию?

12. Вы – администратор службы приема и размещения. К Вам подошел гость, ранее забронировавший номер. Но номер не убран. Горничная говорит, что не успеет убрать номер. 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. Какие слова нужно сказать гостю, и как решить эту ситуацию?

14. Вы – администратор службы приема и размещения. Пьяный гость просит ключи от номера, но не собирается показывать документы, подтверждающие его личность. Составьте скрипт общения с конфликтным гостем

15. Поступила заявка по телефону с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Составьте ответ

администратора.

16. Поступает заявка по Интернету для бронирования номеров и ресторана для проведения свадебного мероприятия. Количество человек-50. Оформите письменный ответ по Интернету с указанием стоимости каждого мероприятия, а также примерный подсчет общей стоимости проживания и использования ресторана.

17. Вы – администратор службы приема и размещения. Перед Вами стоит гость, который хамит (повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету). Разработайте скрипт общения администратора с конфликтным гостем.

18. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос.

19. Напишите письменный 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 имени компании, в которой работает гость

20. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы, разработайте диалог администратора с гостем.

21. Вы – администратор службы приема и размещения. На электронную почту отеля поступило письмо от заказчика следующего содержания: «Хотели бы остановиться в Вашем отеле с 01.05.2025 по 05.05.2025. 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. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

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, составьте диалог общения администратора с гостем, где вы информируете его о данной ситуации.

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, составьте диалог при общении с горничной и дальнейшее общение с гостем?

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. Какие слова необходимо сказать в данной ситуации, чтобы решить эту ситуацию

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;	1,2,3,4,24,25
протирать, полировать столовую посуду и приборы;	7,8,9
использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;	18,19,20,21,22,23
сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;	12,13,14,15,16,17
приготавливать простые горячие и холодные напитки;	10,11
презентовать гостям блюда и напитки при подаче	5,6
Знать:	**Номер теоретического вопроса**
правила этикета при обслуживании гостей	15,16
правила составления меню в организации питания;	14
порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;	17-19, 22, 23-25
характеристику столовой посуды, приборов, столового белья;	20, 36,37
правила и технику подачи блюд и напитков;	23
правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола;	38
виды барного оборудования и инвентаря;	34,35
правила и техника приготовления и подачи коктейлей, чая, кофе;	39,40
порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;	7, 9,21,26-34
правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании	1-13

Теоретические вопросы

1. Цели и задачи обслуживания гостей на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Задачи, функции и особенности работы службы питания.
3. Различные формы и методы предоставления услуг питания на предприятиях туризма и гостеприимства.
4. Различные формы и методы предоставления услуг питания за пределами отеля (кейтеринг).
5. Характеристика, особенности методов и форм обслуживания.
6. Характеристика предприятий общественного питания.
7. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
8. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
9. Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях. Разновидности обслуживания.

10.Требования к обслуживающему персоналу.

11. Правила и нормы охраны труда и техники безопасности.

12. Правила и нормы производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

13. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Этапы процесса обслуживания.

14 Разновидности меню. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.

15. Деловое общение. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.

16. Этика и этикет.

17.Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.

18.Состав помещений предприятий общественного питания.

19. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.

20. Виды столовой посуды, приборов, белья.

21. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания.

22. Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей.

23. Стили и методы подачи блюд и напитков.

24. Способы складывания салфеток для сервировки. Правила сложения тканевых и бумажных салфеток

25. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.

26. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.

27. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. Технология организации процесса питания.

28. Особенности подготовки и организации шведского стола

29. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне, обслуживания официальных приемов.

30. Особенности организации и обслуживания гостей на неофициальных банкетах.

31. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.

32. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.

33. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.

34. Характеристика баров и обслуживающего его персонала. Барная стойка: понятие; назначение, виды, конструктивные особенности, современный дизайн.

35.Торговые помещения бара. Оборудование. Посуда и инвентарь бара.

36. Разновидности столовой посуды, приборов и белье, используемых на ПОП в гостиничных комплексах. Виды столовой посуды, приборов, белья.

37. Разновидности стеклянной, хрустальной посуды, используемых на ПОП в гостиничных комплексах.

38. Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола.

39. Правила и техника приготовления и подачи холодных напитков, коктейлей, чая, кофе.

40. Правила и техника приготовления и подачи горячих напитков чая, кофе.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ (СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ)

Практическое задание № 1

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать службу питания, которая работает в вашем гостиничном комплексе, более подробно рассказать об особенностях банкетного обслуживания.

Подготовьте краткий, но информативный текст для презентации, который включает:

– описание концепции питания – особенности банкетного обслуживания;

– особенности кухни (национальная, авторская кухни);

– дополнительные услуги (мини-бары, организация питания после проведенного делового мероприятии).

– преимущества предприятия (качество обслуживания, уникальность предложений, отзывы гостей).

Практическое задание № 2

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать службу питания, которая работает в вашем гостиничном комплексе, более подробно рассказать об особенностях питания по типу «Шведский стол».

Подготовьте краткий, но информативный текст для презентации, который включает:

– описание концепции питания - шведский стол;

– особенности кухни (национальная, авторская, диетическая и т.д.);

– дополнительные услуги (доставка еды в номер, организация мероприятий, специальные диеты).

– преимущества предприятия (качество обслуживания, уникальность предложений, отзывы гостей).

Практическое задание № 3

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать службу питания, которая работает в вашем гостиничном комплексе, более подробно рассказать об особенностях обслуживания à la carte.

Подготовьте краткий, но информативный текст для презентации, который включает:

– описание концепции питания – особенности обслуживания à la carte;

– особенности кухни (фирменные блюда и напитки, блюда дня);

– дополнительные услуги (обслуживание в номерах, организация мероприятий кофе-брейк).

– преимущества предприятия (качество обслуживания, уникальность предложений, отзывы гостей).

Практическое задание № 4

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать службу питания, которая работает в вашем гостиничном комплексе, более подробно рассказать о бизнес-ланчах.

Подготовьте краткий, но информативный текст для презентации, который включает:

– особенности бизнес-ланча;

– временные рамки

– меню и ассортимент

– ценовая политика

– атмосфера и сервис

– польза бизнес-ланча для бизнеса

Практическое задание № 5

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать блюда и напитки при обслуживании гостей. Выберите 2 блюда и 2 напитка (например, основное мясное блюдо, десерт, коктейль и вино).

Подготовьте краткое, но увлекательное описание для каждого блюда и напитка, включая:

– название блюда/напитка;

– основные ингредиенты;

– особенности приготовления (например, подается с фирменным соусом и т.п.).

– рекомендации по сочетанию с другими блюдами или напитками.

– интересные факты или история блюда.

Практическое задание № 6

Вы метрдотель Вам необходимо гостям презентовать блюда и напитки при обслуживании гостей. Выберите 3 блюда и 2 напитка (например, закуска, основное рыбное блюдо, десерт, безалкогольный коктейль и водка).

Подготовьте краткое, но увлекательное описание для каждого блюда и напитка, включая:

– название блюда/напитка;

– основные ингредиенты;

– особенности приготовления (например, подается с фирменным соусом и т.п.).

– рекомендации по сочетанию с другими блюдами или напитками.

– интересные факты или история блюда.

Практическое задание № 7

Вы официант в ресторане, для сервировки столов Вам необходима различная посуда.

Пропишите названия тарелок и алгоритм действия получения их в сервизной. Пропишите дальнейшие действия с тарелками.

На основании алгоритма выполните задание:

– подготовка необходимых материалов;

– проверка посуды;

– протирка;

– полировка;

– укладка.

Практическое задание № 8

Вы официант в ресторане, для сервировки столов Вам необходима различная посуда.

Пропишите названия приборов и алгоритм действия получения их в сервизной. Пропишите дальнейшие действия с приборами. На основании алгоритма выполните задание:

– подготовка необходимых материалов;

– проверка приборов;

– протирка;

– полировка;

– укладка.

Практическое задание № 9

Вы официант в ресторане, для сервировки столов Вам необходима различная посуда.

Пропишите названия бокалов и алгоритм действия получения их в сервизной. Пропишите дальнейшие действия с бокалами. На основании алгоритма выполните задание:

– подготовка необходимых материалов;

– проверка бокалов;

– протирка;

– полировка;

– укладка.

Практическое задание № 10

Вы бармен, необходимо составить карту кофе и чая. Прописать алгоритм приготовления горячих напитков и приготовить любой на выбор напиток.

Практическое задание № 11

Вы бармен, необходимо составить карту бара. Прописать алгоритм приготовления безалкогольных напитков и приготовить любой на выбор напиток.

Практическое задание № 12

Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для обеда в ресторане на две персоны. Затем произвести досервировку стола по следующему меню: бутерброд с икрой, стейк из говядины с гарниром, солянка, десерт (желе), белое вино, вода минеральная.

Практическое задание № 13

Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для обеда по следующему меню: Салат мясной, Суп-пюре, Курица отварная с рисом, Десерт «Павлова», Морс клюквенный.

Затем произвести пересервировку стола с учетом замены блюд – отмена блюда «Курица отварная с рисом» на «Стейк из лосося», добавление напитка – белое вино.

Практическое задание № 14

Выполнить предварительную индивидуальную сервировку стола для банкет-чая по следующему набору посуды: вилка десертная, тарелка десертная, салфетка, ложка десертная, рюмка ликёрная, чайная чашка с блюдцем, ложка чайная.

Опишите посуду и приборы для сервировки стола для банкет-чая.

Практическое задание № 15

Выполнить предварительную минимальную и исполнительную сервировку стола для обеда на две персоны по следующему меню: Салат «Цезарь», Бульон прозрачный с пирожками, Стейк из свинины с запеченными овощами, Свежевыжатый сок из апельсинов, Минеральная вода, Вино красное.

Практическое задание № 16

Выполнить предварительную минимальную, а затем исполнительную сервировку стола для ужина по следующему меню: Тигровые креветки, жаренные в томатном соусе, Утиные ножки «Конфи», Банановые капкейки, Шампанское, Сок фруктовый.

Практическое задание № 17

Выполнить предварительную минимальную, а затем исполнительную сервировку стола для завтрака по следующему меню: Яйцо под майонезом с гарниром, Салат мясной, Десерт (фрукты со взбитыми сливками), Черный кофе, Красное вино, Минеральная вода.

Практическое задание № 18

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 № 19

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 № 20

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. Прописать меню для банкета.

Практическое задание № 21

Решить ситуационную задачу: В ресторане, при гостиничном комплексе «Олимп» заказано обслуживание на 40 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 № 22

Решить ситуационную задачу: Ресторан при отеле «Ибис» планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов. Подобрать вид банкета, оборудование, рассчитать количество посуды и обслуживающего персонала.

Практическое задание № 23

Разработайте и изобразите вариант сервировки стола для банкета-ужина с полным обслуживанием официантами на одного человека (полный куверт).

Практическое задание № 24

Вы - начальник службы питания при гостинице. Перечислите основные этапы разработки меню и сформулируйте различия в зависимости от типа меню: set-menu, меню a la carte.

Практическое задание № 25

Опишите основные требования к сотруднику room service и перечислите действия официанта при поступлении заказа на услугу «room service». Засервируйте тележку.

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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами	

	контекста	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	Выполнение работ в	

	контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	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; - составление и реализация плана	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета

		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	- участвовать в диалогах на профессиональные темы;	

	иностранном языках.	- 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.

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля	О ЦЕ НО ЧН ЫЕ МА ТЕ РИ АЛ Ы ДЛ Я ПР ОМ ЕЖ УТ ОЧ НО Й АТ ТЕ СТ АЦ ИИ ПО ПМ .01 ОР ГА НИ ЗА ЦИ

Я 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»).

Задания для экзамена (квалификационного)

Номер и тип задания	Коды и наименования ПК и ОК	Показатели оценки результата
1 -25 кейс 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	- Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства -Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). - 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.
	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	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 верно, 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

	профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
26 -50 кейс задания	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	**Задания для экзамена (квалификационного)** **Задание 1 Решение производственных ситуаций (1-25)**
51 -75 кейс задания	ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности 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	Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги на предприятиях туризма и гостеприимства; Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия; Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; Презентовать гостям блюда и напитки при подаче; Координация и контроль деятельности предприятия питания	
76, 87, 88, 89-92, 93, 95 кейс задания	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
77-84,85, 86, 94, 96-101 кейс задания	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять координацию сотрудников служб предприятий гостеприимства	

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 открытии нового туристического направления **в туристическом агентстве:**

1.1 Разработайте схему взаимодействия с поставщиками услуг и охарактеризуйте процесс контроля.

1.2 Составьте деловое письмо о сотрудничестве с поставщиками туристских услуг.

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 Перечислите основные функции менеджера по туризму и составьте карту профессиональных компетенций.

1.2 Составьте и оформите 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 Перечислите основные функции менеджера службы бронирования и маркетинга и составьте карту профессиональных компетенций.

1.2 Составьте и оформите штатное расписание сотрудников в соответствии с направлениями работы службы бронирования.

8. Для планирования и организации текущей деятельности **службы визовой поддержки в туризме:**

1.1 Перечислите основные функции менеджера службы визовой поддержки и Составьте карту профессиональных компетенций.

1.2 Составьте и оформите 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 Разработайте 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 гостиницы.

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. Разработайте план мероприятий и методы контроля работы молодых специалистов, направленных на обучение и приступивших к работе несколько дней назад предприятии туризма.

1.2 Разработайте 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. Разработайте 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 Разработайте 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. Разработайте план мероприятий и методы контроля работы молодых специали стов, направленных на обучение и приступивших к работе несколько дней назад в службу визовой поддержки в туризме

1.2 Разработайте 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 Разработайте 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 Разработайте 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 Разработайте план мероприятий по распределению задач менеджеру визовой под держки, 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 Перечислите 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, ко торые не соглашаются выходить в выходные, праздники на работу**:**

1.1 Перечислите 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, разработайте 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, разработайте 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.

Задание 2 Произведите расчёты (26-50)

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

5. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./сутки на одного человека.

6. Страхование – 5550р. на одного человека.

7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

5. Рассчитать 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.

10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

7. Страхование – 1900р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.
7. Страхование – 6800р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания HB(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

7. Страхование – 1900р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./сутки на одного человека.

6. Страхование – 5550р. на одного человека.

7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

5. Рассчитать 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.

10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**			**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
					Итого:	

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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.

7. Страхование – 7300р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

7. Страхование – 7300р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

7. Страхование – 7300р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 6290 р. на одного человека.

7. Страхование – 7300р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 12000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 4500р. на одного человека.

7. Страхование – 7300р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 4500р./сутки на одного человека.

6. Страхование – 5550р. на одного человека.

7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

5. Рассчитать 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.

10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.

6. Визовая поддержка – 3700р. на одного человека.

7. Страхование – 1900р. на одного человека.

8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура

5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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 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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 5000р./сутки на одного человека.

6. Страхование – 4950р. на одного человека.

7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура

4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура

5. Рассчитать 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.

10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 6000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.

11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату				
	Номер счета	**Дата**			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
				Итого:	

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 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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 5000р./сутки на одного человека.
6. Страхование – 4950р. на одного человека.
7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
5. Рассчитать 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.
10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 6000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания FB(полный пансион) – 5000р./сутки на одного человека.
6. Страхование – 4950р. на одного человека.
7. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
5. Рассчитать 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.
10. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 6000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 3300р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 10000р. на одного человека.
7. Страхование – 4350р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания BB(завтрак) – 2500р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 9000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 10000р. на одного человека.
7. Страхование – 4350р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания BB(завтрак) – 2500р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
			Итого:	

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 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.

5. Тип питания НВ(полупансион) – 7000р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 14000р. на одного человека.
7. Страхование – 6300р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

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 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

5. Тип питания BB(завтрак) – 2500р./сутки на одного человека.
6. Визовая поддержка – 8000р. на одного человека.
7. Страхование – 5100р. на одного человека.
8. 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. Рассчитать стоимость питания за всех участников тура
4. Рассчитать стоимость визовой поддержки за всех участников тура
5. Рассчитать стоимость страхования за всех участников тура
6. Рассчитать 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.
11. Определите стоимость турпакета на одного человека и заполнить счет на предоплату.

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета	**Дата**		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
			Итого:	

Задание 3 Произвести сервировку стола (51-75)

Подготовить рабочее место для обслуживания гостей (51-70).

1) Составить меню в соответствии с заданием.

2) Осуществить подбор столовой посуды, столовых приборов, бокалов, столового белья, необходимых аксессуаров для обслуживания гостей по меню.

3) Произвести предварительную сервировку гостевого стола (1 стол на 2 гостя) и подготовить подсобный стол к дальнейшему обслуживанию по меню и в соответствии с методом обслуживания.

51. **Составить меню для обеда**, включив – закуску, первое блюдо, основное мясное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для обеда **русским** способом.

52. Составить меню для обеда, включив – салат, первое блюдо, основное рыбное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для обеда **английским** способом.

53. Составить меню для обеда, включив – закуску, первое блюдо, основное рыбное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для обеда **американским** способом.

54. Составить меню для обеда, включив – закуску, первое блюдо, основное мясное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для обеда **французским** способом.

55. **Составить меню для ужина**, включив – закуску, основное мясное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для ужина **русским** способом.

56. Составить меню для ужина, включив – салат, основное рыбное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для ужина **английским** способом.

57. Составить меню для ужина, включив – закуску, основное рыбное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для ужина **американским** способом.

58. Составить меню для ужина, включив – закуску, основное мясное блюдо, десерт и напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для ужина **французским** способом.

59. **Составить меню для завтрака**, включив – закуску, блюда из яиц, десерт и горячий напиток.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для **завтрака русским** способа.

60. Составить меню для завтрака, включив – салат, блюдо из каши, десерт и горячий напиток.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для завтрака **английским** способом.

61. Составить меню для завтрака, включив – закуску, блюда из яиц, десерт и горячий напиток.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для завтрака **американским** способом.

62. Составить меню для завтрака, включив – закуску, блюдо из каши, десерт и горячий напиток.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для завтрака **французским** способом.

63. Составить меню для обеда на дипломатическом приеме, включить традиционные блюда России.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для обеда на дипломатическом приеме.

64. Составить меню для ужина на дипломатическом приеме, включить традиционные блюда Кубани.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для ужина на дипломатическом приеме.

65. Составить меню на банкет-фуршет.

Выполнить предварительную сервировку стола для банкет-фуршета.

66. Составить меню на банкет-чай.

Выполнить предварительную сервировку стола для банкет-чая.

67. Банкет с частичным обслуживанием – день рождения. Составить меню, включив напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета рус-ским способом.

68. Банкет с частичным обслуживанием – юбилей фирмы. Составить меню, включив напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета американским способом.

69. Банкет с частичным обслуживанием – именины. Составить меню, включив напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета французским способом.

70. Банкет с частичным обслуживанием – свадьба. Составить меню, включив напитки: алкогольные и безалкогольные.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета с частичным обслуживанием. Самостоятельно выбрать способ ослуживания.

Подготовить рабочее место для обслуживания гостей (71-72).

1) Осуществить расчет официантов.

2) Осуществить подбор столовой посуды, столовых приборов, бокалов, столового белья, необходимых аксессуаров для обслуживания гостей по меню.

3) Произвести предварительную сервировку гостевого стола (1 стол на 2 гостя) и подготовить подсобный стол к дальнейшему обслуживанию по меню и в соответствии с методом обслуживания.

71. На банкете с частичным обслуживанием будет присутствовать 60 человек. Рассчитайте количество официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета с частичным обслуживанием в соответствии с меню:

Канапе с красной икрой, креветками и авокадо.

Греческий салат с оливками и фетой.

Салат с копченой уткой и апельсинами.

Креветки в чесночном соусе.

Говядина «Веллингтон» с овощным рататуем.

Запеченный лосось под лимонно-укропным соусом.

Чизкейк с ягодным соусом.

Шампанское.

Коньяк.

Водка.

72. На банкете с частичным обслуживанием будет присутствовать 83 человека. Рассчитайте количество официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе.

Выполнить предварительную и исполнительную сервировку стола для банкета с частичным обслуживанием в соответствии с меню:

Ассорти мясное (ветчина, буженина, карпаччо, салями).

Сырная тарелка (пармезан, бри, гауда, дор блю).

Салат «Цезарь» с креветками и пармезаном.

Слоёный салат с говядиной и гранатом.

Утка по-пекински с лепешками и соусом хойсин.

Запеченная форель под лимонным соусом.

Тирамису.

Лимонад домашний.

Красное и белое вино.

Шампанское.

Подготовить рабочее место для обслуживания гостей (73-75).

1) Осуществить подбор столовой посуды, столовых приборов, бокалов, столового белья, необходимых аксессуаров для обслуживания гостей в номере в соответствии с меню.

2) Произвести сервировку тележки службы Рум-сервис в соответствии с меню.

73. Служба Рум-сервис, доставка ужина в номер на два человека.

Меню:

Брускетта с томатами и базиликом.

Салат «Цезарь» (с курицей, пармезаном и крутонами).

Куриное филе в сливочном соусе (с картофелем по-деревенски).

Шоколадный фондан с ванильным мороженым.

Свежевыжатый яблочный сок.

Красное вино.

74. Служба Рум-сервис, доставка обеда в номер на два человека.

Меню:

Солянка.
Запеченный лосось под лимонно-укропным соусом.
Овощи-гриль (цуккини, баклажаны, перец).
Фруктовая тарелка (ананас, киви, клубника, виноград).
Коктейль мохито.
75. Служба Рум-сервис, доставка завтрака в номер на два человека.
Меню:
Яичница глазунья
Каша овсяная на молоке
Чизкейк
Чай зеленый
Кофе со сливками

Задание 4 Решение конфликтных ситуаций за стойкой ресепшн

76. Расскажите, какие фразы администратору нельзя говорить гостю и как следует поздороваться с гостями в данной ситуации. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Но номера такой категории заняты.

77. **Какую технику решения конфликтных ситуаций следует использовать в этой ситуации, чтобы гость остался доволен, пропишите, конкретные фразы проявления эмпатии к гостям.** Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Гость, заехавший в Ваш отель, утверждает, что ему предоставили недостоверную информацию по телефону об услугах, входящих в стоимость номера. Он просит вернуть его деньги.

78. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Гость по телефону просит интересуется возможностью проведения дня рождения.

79. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость по телефону выбирает гостиницу для проживания молодых людей ведущих здоровый образ жизни

80. Пропишите, какими фразами можно отказать гостю в его ситуации, не говоря слово «нет» и удержать его лояльность. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Гость попросил в номер принести электрический чайник. Но администрация гостиницы отказала ввиду соблюдения норм пожарной безопасности.

81. Пропишите, какими фразами вы проявите эмпатию к гостю, с помощью каких слов вы продемонстрируете, что услышали гостя и взяли ситуацию под контроль. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. В процессе проживания гость подходит к вам и жалуется на неработающий вай-фай у него в номере. Гость очень зол, он объясняет, что это 4 раз за период проживания в вашем отеле, отсутствие вай-фая мешает гостю работать

82. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость по телефону выбирает гостиницу для проживания своему руководителю во время командировки

83. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость по телефону выбирает гостиницу для аренды конференц зала и проведения переговоров с кофе-брейк

84. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость по телефону выбирает гостиницу для помолвки и знакомства с родителями невесты

85. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость по телефону выбирает гостиницу для проживания семьи с детьми

86. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для проживания, но ему важно, чтобы гостиница подготовила отчетные документы для работы

87. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для проживания, ему нужен номер с красивым видом из окна

88. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для проживания двух коллег в одном номере.

89. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для проживания, которая сможет предоставить меню для людей с аллергией

90. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для проведение трехдневного банкета с проживанием.

91. Пропишите, правила общения по телефону, какими фразами вы узнаете все информацию про спец.запрос гостя в этой ситуации. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар Гость по телефону выбирает гостиницу для возможности тихо поработать с хорошим интернетом.

92. Какую технику решения конфликтных ситуаций нужно применить, пропишите фразы решения конфликта по этой технике. Вы – супервайзер гостиницы Crown Plaza Краснодар. Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает

93. Какую технику решения конфликтных ситуаций нужно применить, пропишите фразы решения конфликта по этой технике. 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

94. Пропишите, какие фразы запрещены при общении с гостями в данной ситуации. В гостинице планируется проведение крупной медицинской конференции. При регистрации гостей оказалось, что нет возможности расселить гостей в одинаковые категории номеров

согласно требованию, указанному в заявке. Гости жалуются так как хотели проживать вместе, и это одно из основных условий организации

95. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Гость жалуется, что у него сломался кран в ванной и он не может принять душ.

96. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость жалуется, что у него сломался кондиционер, а на улице сильно жарко.

97. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость просит принести дополнительное полотенце в номер.

98. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость просит принести дополнительное одеяло в номер

99. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Иностранный гость просит провести дополнительную уборку номера. Так как пролил на кровать красное вино

100. Как выслушать жалобу гостя и дать понять, что вам важна его проблема, какими фразами нужно собрать обратную связь после решения проблемы гостя. Вы – администратор службы приема и размещения гостиницы Crown Plaza Краснодар. Гости заказали ужин в номер, но спустя час их ужин так и не принесли, они звонят на ресепшен и спрашивают, где их еда.

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, 2026

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 подчинен- ных; – распределения обязанностей и определения степени ответ- ственности 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 обслужива- ния и регламентов служб питания, приема и размещения, номерно- го фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного ком- плекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспе- чению 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 учре- ждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (на- селенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гос- тиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (на- селенном 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 управ-ления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гос-тиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иногосредства; – размещения об основных и дополнительных услугах гости-ничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных ком-плексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услу-ги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудника-ми службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иногосредства 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 ад-министратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гос-тиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексови 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 измене- нию; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, но- мерного 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 подчинен- ными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с ин- вентарем, 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 экскур- сий 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 гостинично- го комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиа- билетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музы-

	кальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных ус- лугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в го- роде (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выпол- нением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (насе- ленном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услу- гами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплек- сы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средст- ва размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гос- тей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплек- са или иного средства размещения с использование специализиро- ванных программных комплексов; – о деятельности служб и услугах гостиничного комплексаили иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с прави- лами 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 средст- ва 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 размеще- ния;* – *проводить процедуру идентификации личности гостя;* – *размещать гостей согласно статусу номерного фонда;* – *хранить и актуализировать всю необходимую документа- цию и информацию, касающуюся проживания гостей;* – *рекламировать и продавать услуги гостям на разных эта- пах 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 денежныхсредств;* – *эффективно организовывать и оптимизировать рабочийпроцесс*
	– *осуществлять продажи дополнительных услуг*

Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гости-ничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельно-сти 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 техно- логии, используемые в работе служб питания, приема и размеще- ния, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах раз-мещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубеж- ных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного ком- плекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасно- сти гостей; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных кли- ентов 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 ком-плексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных сред- ствах 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 гос-тиниц и иных средств размещения;* – *политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;* – *финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного ком-плекса или иного средства размещения;* – *основы рекламной деятельности;* – *роль администратора в продвижении и максимизации про-даж 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, 2, 3
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	9, 14,26,27
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	4
хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	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
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. 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. Работа в 1 С отель. 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. Теория межличностного и делового общения.
16. Типы конфликтов, их причины. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
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. Основные показатели эффективности деятельности гостиниц. 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. На стойку ресепшн отеля 3 звезды обращается гость для уточнения информации. Гость проживает уже четвертый день в отеле, и у него еще ни разу не меняли полотенца и постельное белье. Алгоритм действия сотрудника в данной ситуации, согласно стандартам проживания и обслуживания.

3. На стойку ресепшн обращается гость для уточнения информации. В стоимость проживания включен завтрак, но в связи с плохим самочувствием не смог спуститься и заказал доставку в номер, за которую сейчас с него требуют оплату. Гость возмущен. Алгоритм действия сотрудника в данной ситуации, согласно стандартам проживания и обслуживания

4. Для поддержания и введения информационной базы данных службы приема и размещения заполните в программе 1С отель анкету гостю согласно данным

Рябкова Анна Михайловна
Дата рождения: 11.03.1990
Паспорт 0309 254405
Выдан 03.09.2009 ОУФМС России по г. Краснодару
Код подразделения 102-204
Адрес проживания: Ростовская область, г.Шахты, ул.Ленина, 105

5. Проведите процедуру встречи и регистрации российского гостя в отеле. Алгоритм действия сотрудника в процессе размещения, стандарты обслуживания.

6. Проведите процедуру встречи и регистрации иностранного гостя в отеле. Алгоритм действия сотрудника в процессе размещения, стандарты обслуживания.

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. На стойку ресепшн обращается иностранный гость, который сдал вещи в прачечную, при заполнении бланка ошибся в оформлении так как бланк на русском языке, в связи с чем вещь испорчена. Алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

10. Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Представьте алгоритм действий сотрудника.

11. Г-н Волков В.И. проживающий в гостинице на 2м этаже в 210 номере, 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 номера, 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. Составить отчетные документы на текущий день в программе 1С отель для выполнения регламентов службы приема и размещения

18. Составить отчетные документы на текущий день в программе 1С отель для выполнения регламентов службы номерного фонда

19. Составить отчетные документы на текущий день в программе 1С отель 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.

26. Иностранный гость обратился на стойку ресепшн с жалобой: при заселении в отель трансферная служба передала не весь его багаж. Гость заполнял квитанцию на русском языке и, возможно, ошибся в описи вещей. Пропишите подробный алгоритм действий.

27. Участились жалобы гостей на долгое заселение и несвоевременную готовность номеров. Пропишите подробный алгоритм действий администратора в данной ситуации.

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 комплекса 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 улучшенной категории, люксы.		Стандартные номера, номера с 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, 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.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.

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

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»).

Номер и тип задания	Коды и наименования ПК и ОК	Показатели оценки результата
Задания 29-56 Заселение гостя в 1С: Отель	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 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. Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
Решение ситуационных задач 57-85	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам 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	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 Владеет навыками, умениями и знаниями по предоставлению социальных услуг гражданам в различных формах социального обслуживания, демонстрирует готовность применять на практическом опыте Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций

		Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
Задания 1-28 Бронирование в 1С: Отель по письменной заявке	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу 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 об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Задания для экзамена по профессиональному модулю (квалификационного)

Задания 1-28

Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

Задание 1. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Хочу забронировать номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 4 дня. Мы приезжаем с женой отмечать годовщину свадьбы. Нам необходим двухместный номер с хорошим видом из окна. Завтра необходимо доставить для жены в честь праздника букет цветов и организовать романтический ужин в номере. Также мы будет завтракать в отеле.

С уважением, Иванов Артем.»

Задание 2. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Хочу забронировать стандартный номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 5 дней. Мы с мужем планируем провести семейный отпуск.

Нам необходим двухместный номер. Также нам необходимо заказать билеты в театр на завтрашний спектакль. Завтракать и ужинать будем в отеле.

С уважением, Сидорова Александра.»

Задание 3. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Прошу забронировать люксовый номер с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 3 дня. Сегодня вечером необходимо организовать в номере стол с закусками и сопроводительными напитками.

С уважением, Петров Николай.»

Задание 4. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Хотел бы забронировать номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 7 дней. Нужен стандартный номер на двоих. Также сделайте, пожалуйста, питание полностью в отеле.

С уважением, Харитонов Дмитрий.»

Задание 5. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Я хочу забронировать номер «люкс» в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 3 дня. Мы с супругой приезжаем отмечать годовщину свадьбы. Завтра необходимо организовать романтический ужин и забронировать столик в вашем ресторане. А в номер надо заказать букет цветов.

С уважением, Филиппов Игорь.»

Задание 6. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Пожалуйста, забронируйте стандартный номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 2 дня. Нам нужен двухместный номер. Мы приезжаем с другом на выходные и хотим посмотреть ваш город. Необходимо организовать для нас с другом экскурсию с гидом.

С уважением, Лебедев Олег.»

Задание 7. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Хочу забронировать номер «люкс» с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 7 дней. Мы с мужем отмечаем медовый месяц и хотелось бы остановиться у вас. Нам нужен номер с красивым видом и сейфом. Ужинать планируем в вашем ресторане.

С уважением, Кузнецова Виталина.»

Задание 8. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Я планирую забронировать номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 5 дня. Необходимо забронировать кабинет для переговоров. Завтракать буду в отеле.

С уважением, Смирнова Анастасия.»

Задание 9. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Прошу забронировать номер с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 4 дня. Приезжаю с подругой на мини отдых. Для нас необходимо организовать посещения Spa-центра на массаж. Питаться будем в отеле.

С уважением, Григорьева Наталья.»

Задание 10. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Хочу забронировать номер «стандарт» с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 6 дней. Необходимо организовать трансфер с вокзал в отель. Мой поезд приезжает сегодня в 15:00

С уважением, Ярославцева Регина.»

Задание 11. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Пожалуйста, забронируйте стандартный номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 3 дня. Собираюсь посещать ваш фитнес зал и мне необходим личный тренер.

С уважением, Ковалева Анна.

Задание 12. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Прошу забронировать номер с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 3 дня. Приезжаю я со своей собачкой, питаться буду в отеле.

С уважением, Антонова Мария.

Задание 13. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Пожалуйста, забронируйте стандартный одноместный номер с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 3 дня. Я приезжаю на конференцию. Нужен номер с рабочим местом. Завтра хотелось бы забронировать ужин с обсуждением проекта. Завтраки, пожалуйста, включите в стоимость.

С уважением, Степанова Нина.»

Задание 14. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Я планирую забронировать номер в вашем отеле с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 5 дней. Необходимо забронировать конференц зал на 2 дня и помочь в организации мероприятия с кофе брейком на 50 человек. Завтракать буду в отеле.

С уважением, Михайлова Владислава.»

Задание 15. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Пожалуйста, забронируйте стандартный одноместный номер с сегодняшнего дня. Остановится планирую на 4 дня. Я приезжаю на деловую встречу. Нужен номер с рабочим местом. Завтра хотелось бы забронировать кабинет для переговоров на 10 человек и организовать легкие закуски и с сопроводительными напитками. Завтраки и ужины, пожалуйста, включите в стоимость.

С уважением, Новиков Илья.»

Задание 16. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке.

«Добрый день!

Хочу забронировать стандартный двухместный номер с сегодняшнего дня. Остановится планируем на 2 дня. Нам нужны отдельные кровати и возможность заказать ужин в номер.

С уважением, Сидоров Алексей.»

Задание 17. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Прошу забронировать люкс с сегодняшнего дня на 5 дней для двоих. В номер нужно организовать доставку фруктов и закусок. Также хотелось бы воспользоваться услугами Spa-центра.

С уважением, Петрова Мария.»

Задание 18. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Я хочу забронировать одноместный номер с сегодняшнего дня на 7 дней. Мне необходимо условие для работы, поэтому прошу подготовить рабочее место. Завтраки включите, пожалуйста, в стоимость.

С уважением, Голубев Алексей.»

Задание 19. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Осуществите, пожалуйста, бронирование люксового номера с сегодняшнего дня. Я планирую остановиться на 5 дней. Необходимо организовать трансфер на ж/д вокзал и с ж/д вокзала. Приезжаю я сегодня в 13:15. Уезжаю в 11:45.

С уважением, Федотова Дарья.»

Задание 20. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Прошу забронировать стандартный номер с одной кроватью на 3 дня. Я приезжаю на деловую встречу, и мне нужно, чтобы номер располагал хорошим Интернет-соединением.

С уважением, Соловьёв Павел.»

Задание 21. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Хотелось бы забронировать номер «Стандарт» для двоих на 4 дня. Мы планируем провести отпуск и нуждаемся в туристической информации и трансфере от первого автовокзала.

С уважением, Смирнова Ольга.»

Задание 22. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Хочу забронировать двухместный номер с сегодняшнего дня на 6 дней. Мы с другом приезжаем на фестиваль и хотели бы организовать экскурсии по местным достопримечательностям с гидом.

С уважением, Громова Екатерина.»

Задание 23. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Прошу забронировать стандартный номер для одного человека с сегодняшнего дня. Остановлюсь на 3 дня. Необходимо забронировать столик на ужин в ресторане на завтрашний вечер.

С уважением, Попова Алина.»

Задание 24. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Прошу забронировать номер «люкс» с одним большой кроватью и хорошим видом для двоих на 5 дней. Пожалуйста, подготовьте романтический ужин на первый вечер и проконсультируйте по экскурсиям.

С уважением, Сергеева Юлия.»

Задание 25. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Я хотел бы забронировать стандартный одноместный номер на 3 дня с сегодняшнего дня. Включите, пожалуйста, завтраки. Мне также нужен фитнес-зал с инструктором.

С уважением, Степанов Илья.»

Задание 26. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Хотелось бы забронировать номер «Стандарт» для двоих на 4 дня. Я приезжаю с маленькой дочкой и нуждаемся в туристической информации и детской коляске для прогулок.

С уважением, Смольникова Ольга.»

Задание 27. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день!

Хочу забронировать двухместный стандартный номер с сегодняшнего дня на 3 дня. Мы с мужем приезжаем на выходные. Прошу организовать сегодня романтический ужин в вашем ресторане и подготовить вино в номер.

С уважением, Коваленко Анна.»

Задание 28. Выполнить процедуру бронирования в 1С: Отель по письменной заявке. «Добрый день

Прошу забронировать номер «люкс» на 5 дней с сегодняшнего дня. Планы включают встречи с клиентами, поэтому требуется кабинет для переговоров на завтра и на после завтра необходимо забронировать конференц-зал со всем оборудованием на 100 человек для проведения семинара. Удобства для деловой работы очень важны.

С уважением, Прокопьев Дмитрий.»

Задания 29-56 Выполнить процедуру заселения гостя с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование. Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 29. Выполнить процедуру заселения гостя Иванова Артема с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 30. Выполнить процедуру заселения гостя Сидорову Александру с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 31. Выполнить процедуру заселения гостя Петрова Николая с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 32. Выполнить процедуру заселения гостя Харитонова Дмитрия с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 33. Выполнить процедуру заселения гостя Филиппова Игоря с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 34. Выполнить процедуру заселения гостя Лебедева Олега с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 35. Выполнить процедуру заселения гостя Кузнецову Виталину с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 36. Выполнить процедуру заселения гостя Смирнову Анастасию с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 37. Выполнить процедуру заселения гостя Григорьеву Наталью с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 38. Выполнить процедуру заселения гостя Ярославцеву Регину с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 39. Выполнить процедуру заселения гостя Ковалеву Анну с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 40. Выполнить процедуру заселения гостя Антонову Марию с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 41. Выполнить процедуру заселения гостя Степанову Нину с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 42. Выполнить процедуру заселения гостя Михайлову Владиславу с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 43. Выполнить процедуру заселения гостя Новикова Илью с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 44. Выполнить процедуру заселения гостя Сидорова Алексея с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 45. Выполнить процедуру заселения гостя Петрову Марию с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 46. Выполнить процедуру заселения гостя с Голубева Алексея использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 47. Выполнить процедуру заселения гостя Федотову Дарью с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 48. Выполнить процедуру заселения гостя Соловьёва Павла с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 49. Выполнить процедуру заселения гостя Смирнову Ольгу с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 50. Выполнить процедуру заселения гостя Громову Екатерину с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 51. Выполнить процедуру заселения гостя Попову Алину с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 52. Выполнить процедуру заселения гостя Сергееву Юлию с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 53. Выполнить процедуру заселения гостя Степанова Илью с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 54. Выполнить процедуру заселения гостя Смолькову Ольгу с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 55. Выполнить процедуру заселения гостя Коваленко Анну с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Задание 56. Выполнить процедуру заселения гостя Прокопьева Дмитрия с использованием программы 1С: Отель, согласно предварительно-оформленной заявки на бронирование.

Задание выполняется на стойке ресепшн.

Ситуации 57-86 Осуществить помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации при заселении и проживании в гостинице, предложить решение и (или) компенсацию.

Ситуация №57 Гость прибыл в отель с важным деловым партнёром, чтобы провести вечер в спокойной и комфортной обстановке. Однако при заселении выяснилось, что номер, который был забронирован заранее, не готов: уборка ещё не закончена. Ситуация осложняется тем, что других свободных номеров нужной категории в отеле нет.

Ситуация №58 Гость с семейством прибывает в отель в позднее время после долгой дороги. При заселении выясняется, что в номере не предусмотрено достаточно мест для всех членов семьи, хотя бронирование было сделано заранее и подтверждено. Ситуация осложняется тем, что в отеле нет свободных номеров, которые могли бы удовлетворить потребности семьи.

Ситуация №59 Во время проживания гость вместе с друзьями отдыхал в ресторане отеля, после чего все поднялись в номер гостя и продолжили отдыхать там. На следующий день, гость подходит на стойку ресепшн и жалуется, что вечером белбой отеля попросил покинуть номер гостя его друзей и что нахождение посторонних лиц в номере после 23:00 запрещена. Опишите действия администратора

Ситуация №60 Гость прибыл в отель вместе в домашним животным, при заселении выяснилось, что проживание животных доступно за определенную плату, гость отказывается платить так как на сайте онлайн-агентов не указана стоимость данной услуги

Ситуация №61 Гость прибыл в отель вместе с семьей, забронировав номер категории «люкс». После заселения, они с семьей не проверив номер ушли гулять, вечером вернувшись в номер, гости обнаружили, что по их номеру бегает мышь. Гости с криками вернулись на ресепшн со всеми вещами, требуя решить эту ситуацию

Ситуация № 62 Гость прибыл в отель поздно вечером после долгого перелёта и деловой встречи. Он рассчитывал на спокойный отдых, чтобы восстановить силы перед важным мероприятием на следующий день. Однако в три часа ночи ему позвонил сотрудник рум-сервис и попросил повторить заказ гостя, после короткой беседы

выяснилось, что сотрудник рум-сервиса перепутал номер комнаты. Утром гость подходит на ресепнш и жалуется, что ему не получилось отдохнуть

Ситуация 63 Гость заселился в отель после долгого перелёта и хотел принять ванну, чтобы расслабиться. Однако, зайдя в ванную комнату, он обнаружил, что в ванной нет воды. Гость звонит на ресепнш и требует срочно предоставить воду, времени ждать у него нет

Ситуация 64 Гость забронировал номер в отеле через официальный сайт. На сайте было представлено подробное описание номера: современный интерьер, вид на море, большая кровать, мини-бар, отдельная ванная комната с джакузи. Однако при заселении гость обнаружил, что номер не соответствует описанию: интерьер устаревший, вид на парковку, кровать меньше заявленной, мини-бар отсутствует, а в ванной комнате нет джакузи. Гость чувствует себя обманутым и требует возврата средств за номер.

Ситуация 65 Гость проживает в отеле несколько дней по деловым причинам. Его первоначальное бронирование было рассчитано на определённый период, но из-за изменения планов, продления командировки он решает продлить своё пребывание. Однако нужный номер (или номера той же категории) уже забронированы другим клиентом на следующие даты. Гость обращается на ресепшен с просьбой помочь решить проблему.

Ситуация 66 Гость проживал в отеле несколько дней. В день выезда он подходит на ресепшен и начинает жаловаться, что у него сломана ручка двери в номере, не работает кондиционер, и ему мало света в номере. При этом гостю нужно быть через час в аэропорту, и он требует решить его проблему сейчас же

Ситуация 67 Иностранный гость хочет заселиться в отель из документов у него есть иностранный паспорт гражданина Бразилии, он очень торопится. Осложняется это тем, что гость говорит на иностранном языке (португальском), активно жестикулируя, и показывая мимикой как он не доволен

Ситуация 68 Гость с ограниченными возможностями (например, передвигающийся на коляске) заранее забронировал номер в отеле, указав свои особые потребности. Он ожидал, что номер будет оборудован необходимыми удобствами: широкими дверями, поручнями в ванной комнате, низкими раковинами и другими элементами, облегчающими передвижение и использование помещений. Однако при заселении он обнаруживает, что номер не соответствует его ожиданиям: двери слишком узкие для коляски, в ванной комнате нет поручней, а мебель расположена неудобно. Гость чувствует себя разочарованным и обращается на ресепшен с жалобой.

Ситуация 69 Гость прибыл в отель для деловой поездки. При бронировании он специально выбрал этот отель, так как на сайте было указано, что во всех номерах предоставляется бесплатный Wi-Fi. Однако после заселения он обнаруживает, что в его номере Wi-Fi отсутствует или не работает. Гость пытается подключиться к сети, но безуспешно. Он звонит на ресепшен, чтобы сообщить о проблеме, но выясняется, что других свободных номеров в отеле нет. Гость раздражён, так как ему срочно нужен интернет для работы.

Ситуация 70 Гость проживает в отеле, когда он вернулся вечером после прогулки обнаружил, что его очки украли. Гость бежит на ресепшн и жалуется, что это были дорогие часы, так же гость грозит отелю своими связями в прокуратуре. После 10

минутной беседы с гостем, администратор заметил, что очки гостя находятся на нем. Как объяснить это гостю если он уже не намерен идти на уступки с отелем.

Ситуация 71 Гость прибыл в отель вместе с семьёй из 6 человек, они выбрали для своего отдыха курортную гостиницу. Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи. Изначально при заселении у гостей это не вызвало вопросов.

Ситуация 72 Гость позвонил на ресепшен в 8:00 утра, требуя встречи с администратором. Он утверждает, что не спал всю ночь из-за сильного шума, идущего из прачечного отеля. Так же он обнаружил, что его мини-бар наполнен не полностью

Ситуация 73

Гость забронировал заранее номер на сайте отеля, при бронировании он указал, что ему нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня. При заселении оказалось, что гостинице есть свободные номера – одноместные с видом во двор, двухместные – на улицу. Гость не хочет жить в другом номере, кроме того, который он забронировал. Ситуацию осложняет то, что гость уже оплатил свое бронирование через сайт

Ситуация 74

Гость приехал на бизнес-семинар и остановился в гостинице в 10 часов утра. Оставил вещи в номере и сразу направился на семинар. Там встретился с другом, и они решили по экономическим соображениям проживать в номере друга. Приблизительно в 13.00-14.00 часов они сообщили об этом администратору (расчётное время в гостинице 12.00) Администратор согласился на это.

В момент выезда из гостиницы гостю выставили счёт за проживание двоих человек в номере, и половину стоимости (50%) за одни сутки во втором номере, мотивировав тем, что уборщице нужно было убрать номер, а в нём с 10.00 до 14.00-15.00 находились сумки и верхняя одежда. Гости возмущены и не хотят платить.

Ситуация 75 Гость заселился в отель в обед, вечером он звонит на стойку ресепшн, крайне раздраженным. Он утверждает, что горничная вошла в его номер без стука, когда он был занят важным видео звонком, после того как он осмотрел номер, он заметил, что горничная поменяла полотенца, а постельное белье не заменили. Гость требует, чтобы горничная была отстранена от работы с этажом, где он проживает

Ситуация 76 По прибытии гость заметил пятна на простыне и полотенцах, мусор в углу комнаты, пыль на мебели и неприятный запах сырости. Хотя в описании было заявлено ежедневное тщательное обслуживание, ситуация оказалась иной. Запрошенная смена белья была произведена лишь спустя несколько часов, а уборщица ограничилась поверхностной чисткой поверхностей. Гость обращается на стайку ресепш с жалобой поменять ему срочно номер.

Ситуация 77 Группа гостей подходит к стойке ресепшен в состоянии паники и сообщает, что их дети потерялись на территории отеля. Дети последний раз были замечены в аквапарке, но теперь их нигде не могут найти. Родители крайне обеспокоены и требуют немедленных действий для поиска детей.

Ситуация 78 Прибывший на автомобиле турист решил воспользоваться услугами парковки при отеле. Однако свободное место оказалось единственным, и оно предназначено для другого номера. Несмотря на оплату стоянки заранее, автомобиль пришлось оставить рядом с въездом на территорию, подвергая риску повреждения от

проезжающих машин. Впоследствии обнаружилось, что машина слегка помята – сотрудники сервиса охраны пояснили, что ответственность за инцидент не несут. Расстроившись, гость направил письмо с официальным уведомлением о произошедшем и потребовал возмещения убытков

Ситуация 79 Гость при заселении оплатил завтрак, он, рассчитывая на вкусный и разнообразный шведский стол. Но после первого дня он подходит к администратору и жалуется: еда холодная, блюда скудные, ассортимент ограничен одним видом каш, бутербродов и кофе низкого качества. Вдобавок персонал кафе не спешил обслуживать гостей, заставляя ждать очередей. Он требует вызвать руководство отеля и написать им официальную жалобу.

Ситуация 80 При заселении гость положил ценные вещи в багажную камеру на ресепшене, предупредив администратора о ценности содержимого сумки. Через пару дней выясняется, что сумка пропала вместе с вещами. Гость очень расстроен и намерен обращаться в полицию, какие действия должен предпринять администратор.

Ситуация 81

Перед поездкой гость уточнял наличие спортивного комплекса в отеле и выбрал именно этот вариант благодаря наличию такого сервиса. По приезде выясняется, что бассейн закрыт на профилактику, а зал временно отключён из-за ремонта вентиляции. Подобное обстоятельство вызывает раздражение и разочарование гостя, он написал негативный отзыв на сайте вашего отеля.

Ситуация 82 Гость, проживающий в отеле, случайно или намеренно повредил мебель и оборудование в номере, сломал стул и повредил сантехнику. Персонал отеля обнаруживает повреждение во время уборки номера. Необходимо решить, как действовать в такой ситуации, чтобы возместить ущерб и сохранить хорошие отношения с гостем.

Ситуация 83

Ваш отель находится вблизи леса. Однажды гость, решивший прогуляться ранним утром возле своего номера, неожиданно встретил прямо перед дверью дикое животное, такое как лось или олень. Это становится неприятным сюрпризом и заставляет нервничать. Гость бежит на стойку жаловаться, он испытывает стресс и страх, немедленно обращается к сотрудникам отеля с просьбой обеспечить безопасность территории.

Ситуация 84 Гость, находясь в отеле, внезапно почувствовал себя плохо. Это может быть связано с различными причинами: сердечный приступ, аллергическая реакция, отравление или другие острые состояния. Ситуация требует немедленной реакции, чтобы обеспечить гостю необходимую медицинскую помощь и предотвратить серьёзные последствия.

Ситуация 85

Во время проживания гостья решила отдать свое платье в прачечную отеля. После стрики она обнаружила, что там появились новые пятна, а старые стали еще больше. Сотрудник прачечной говорит, что стирала все верно и на деликатной стирке. Гостья очень расстроена, это было дорогое платье, она требует от отеля компенсацию.

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, 2026

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 обучающийся должен	**Задания для проверки**
Уметь:	**Номер практического задания**
разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения	40,45
контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами;	10
эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;	14,41
инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей;	42,46
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, 31,32,44,47
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;	1,3,25,28,43,48
осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;	6-8, 22, 23-25,49-50
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	8,20-21,23
методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;	22

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, 31, 32
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.
4. Организационная структура гостиничного предприятия.
5. Служба приема и размещения гостиницы: состав, функции, цели.
6. Оборудование и документация службы приема и размещения гостиницы.
7. Стандарты работы администратора гостиницы. стандарт внешнего вида сотрудников ГОСТИНИЦЫ.
8. Стандарты и правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
9. Принципы и процедуры взаимодействия сотрудников внутри отделов Front office и Back office.
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.

31. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.

32. Особенности проведения текущего аудита службы приема и размещения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. В отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли зарегистрироваться и поселиться на две ночи? Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

Задание 2. В отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который явно нежелателен и регистрировать его нельзя. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

Задание 3. Прибывший в отель гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо его зарегистрировать в отеле. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

Задание 4. Лицо на фотографии в документе, который дает Вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

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. Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

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. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

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. Опишите действия сотрудника при выполнении запросов и просьб в соответствии со стандартами обслуживания.

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

Задание 10. Вы являетесь руководителем службы приёма и размещения в гостинице «Hampton by Hilton». Ваша задача — провести анализ обеспеченности службы

необходимыми ресурсами на следующий квартал.

Перечень необходимых ресурсов: Номера стандартные (для размещения) — 30 шт. Номера люкс — 10 шт. Столы для регистрации — 2 шт. Стулья для зоны ожидания — 20 шт. Компьютеры для работы администраторов — 5 шт. Принтеры для печати документов — 2 шт.

Текущие запасы: Номера стандартные — 28 шт. Номера люкс — 8 шт. Столы для регистрации — 2 шт. Стулья для зоны ожидания — 15 шт. Компьютеры для работы администраторов — 4 шт. Принтеры — 2 шт.

1. Определите, каких ресурсов не хватает для выполнения задач службы.
2. Рассчитайте, сколько ресурсов необходимо закупить.
3. Укажите примерные цены на недостающие ресурсы (по данным рынка).

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. Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей? Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

Задание 14. Вам поступила на почту заявка на бронирование от компании «Bronevik», коллеги из отдела бронирования уже закончили свой рабочий день. Опишите порядок работы с заявкой на бронирование.

Задание 15. К стойке приема и размещения подошел гость и сообщил вам, что обнаружил подозрительный сверток с проводами под лестницей рядом со своим номером. Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей? Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации

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. Пропишите алгоритм действия сотрудника в данной ситуации.

Задание 17. На стойку приема и размещения подошел гость и сообщил, что завтра утром ему потребуются билеты на поезд до города Сочи. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

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 регистрации и постановки граждан Российской Федерации на миграционный учет.

Задание 21. VIP-гость отеля интересуется где он может хранить свои ювелирные украшения, а также дорогостоящий ноутбук. Какие действия должен предпринять администратор в ответ на просьбу клиента?

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. Пропишите алгоритм действия сотрудника в данной ситуации, согласно стандартам проживания и обслуживания.

Задание 23. Гость при выезде произвел оплату кредитной картой, но вспомнил, что

бухгалтерия в его организации принимает только чеки по наличной форме оплаты. Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

Задание 24. При проведении аудита выяснилось, что уже продолжительное время сотрудники допускают однотипные ошибки при расчетах с гостями. Пропишите алгоритм действия администратора в данной ситуации,

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации.

Задание 26. Вы являетесь супервайзером службы приема и размещения. Вам предоставлен отчет о работе службы за январь 2026 года. Вам необходимо определить основные причины снижения эффективности сотрудников, а также разработать управленческие решения, которые улучшат эти показатели.

Данные за месяц:

- Среднее время заселения гостя – 6 минут
- Жалобы на скорость заселения за месяц – 13
- Средняя загрузка отеля – 89%
- Индекс удовлетворённости гостей (Guest Satisfaction) – 82%

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. Какие действия должен предпринять администратор? Пропишите алгоритм.

Задание 28. При выезде гость сообщил вам, что планирует вернуться в ваш отель через несколько дней. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

Задание 29. Гость, оплативший проживание на неделю, через три дня сообщает вам, что должен немедленно выехать по семейным обстоятельствам. Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

Задание 30. Компания «Аэрофлот» впервые обратилась в Вашу гостиницу и желает забронировать 5 номеров категории «Люкс» для пилотов. Опишите действия сотрудника при выполнении запроса.

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. Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

Задание 32. В отель «Ibis» 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. Пропишите алгоритм действия сотрудника в решении данной ситуации.

Задание 33. Вы заметили, что внешний вид вашего коллеги, нового сотрудника отеля нарушает корпоративные стандарты. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

Задание 34. Придя на смену, вы видите, что сегодня ожидается большой заезд: заезжает группа из 50 человек, ожидается также 67 индивидуальных гостей, кроме того по системе вы видите, что на выезде сегодня 117 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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации

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. Пропишите действия администратора в данной ситуации.

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. Какие действия должен предпринять администратор к сотруднику?

Задание 37. Менеджер службы приёма и размещения попросил вас составить отчёт о работе службы за предыдущий месяц с целью принятия решения о премировании сотрудников. Пропишите алгоритм работы ваших действий.

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. Опишите алгоритм Ваших действий.

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. Опишите алгоритм работы администратора в этой ситуации

Задание 40. Разработать оперативный план работы сотрудников службы приёма и размещения на один рабочий день с учётом текущей загрузки гостиницы. На момент составления плана в гостинице свободно 112 номеров, ожидаемое количество бронирований — 94. В службе приёма и размещения работают два сотрудника: старший администратор и администратор.

Задание 41. Вы являетесь руководителем службы бронирования в гостинице «Marriott». Ваша задача определить узкие места и проблемы, которые вы наблюдали: долгое ожидание гостей на ресепшн; неполная или неэффективная уборка номеров. Предложите решения и создайте план внедрения.

Задание 42.

Ознакомить сотрудников с современными правилами обслуживания гостей. Составить план инструктажа, прописав основные моменты: принципы обслуживания, современные технологии, работа с жалобами и предложениями, обучение новым навыкам.

Задание 43.

В отель «Hilton Garden Inn» заезжает гость из Казахстана на 4 ночи, он дает Вам следующий набор документов: id карту, миграционную карту. В стране он находится уже 88 дней. Опишите алгоритм действий при заселении данного гостя.

Задание 44.

В момент проведения Ночного аудита в АСУ, в отель прибыл гость на заселение. Гость отказывается ждать окончания процесса и требует незамедлительно заселить его, так как он очень устал с дороги. Опишите алгоритм действий администратора.

Задание 45.

Представьте, что у вас на заезде ожидается группа из 37 номеров. Включите это событие в операционный план смены, а также опишите какие меры нужно предпринять заранее, чтобы ускорить процесс регистрации гостей.

Задание 46.

Вы являетесь старший администратором службы приема и размещения. К вам в отдел принят новый стажер. Проведите инструктаж по современным стандартам обслуживания гостей, а также расскажите, какие ошибки недопустимы при регистрации гостей.

Задание 47.

В отеле проживает корпоративный гость – представитель крупной компании. Вечером он подходит на стойку и заявляет, что «у него бронь в супериор», а АСУ отеля

показывает стандартный номер. Он агрессивен, угрожает жалобой в компанию и расторжением контрактов на размещение гостей в ваш отель. Требует бесплатного повышения категории номера. Опишите действия администратора в данной ситуации.

Задание 48.

В отель на заселение приехал г-н Забалковский (гражданин Литвы). В паспорте при сканировании документов Вы видите штамп о выдаче ВНЖ РФ, гость утверждает, что забыл его дома. Опишите действия администратора при заселении гостей по ВНЖ.

Задание 49.

Гость проживал 3 ночи в номере категории «Standart Queen» по тарифу 6200 руб. за ночь. Гость при заезде оплатил только за 2 ночи и во время проживания ошибка не была обнаружена. Об ошибке стало известно только после выезда гостя. Определите сумму недополученного дохода и опишите порядок корректировки счёта и уведомления гостя. Напишите служебную записку руководителю с описанием ситуации и путем решения проблемы.

Задание 50.

Гость оплатил 5 ночей по невозвратному тарифу 5500 руб./ночь, но выезжает через 3 ночи после заселения и требует вернуть деньги за оставшиеся 2 ночи, ссылаясь на «плохой сон из-за шума». Определите сумму к возврату, определите возможность его проведения. Предложите альтернативные решения, для сохранения лояльности гостя.

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;	19-23
- осуществлять въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке	1-10
- 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;	11-16
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;	24, 25
Знать	**Номер вопроса**
- виды бронирования на иностранном языке;	4
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке	5-10
- правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	14-16
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке;	11-13
- 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
Задание 1 Решение ситуационных задач	3.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения 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	Осуществлять организацию встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения. Грамотно решать ситуационные задачи, предоставлять информацию гостям о гостиничных услугах
Задание 2 Постановка и снятие иностранных граждан на миграционный учёт		Грамотно осуществлять постановку и снятие на миграционный учет иностранных гостей, прибывающих в отель. Знать документы для регистрации: паспорт, миграционная карта, виды виз, ВНЖ, дактилоскопическую карту. Знать правила и сроки постановки иностранных граждан на учет.
Задание 3 Осуществить анализ отчета ночного аудита		Грамотно интерпретировать показатели успешности гостиничного предприятия: ADR, RevPar, Occupancy, Revenue. Правильное и логичное прогнозирование деятельности предприятия на основе показателей KPI
Задание 4 Экстраординарная ситуация на иностранном языке		Грамотно разрешать экстраординарные ситуации (конфликты, жалобы, технические неполадки, медицинские происшествия) с иностранными гостями на английском языке

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

Задание 1 Провести заселение гостя в программе 1С отель. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Общий алгоритм для всех ситуаций:

1. Открыть раздел «Заселение» в 1С: Отель.
2. Ввести данные гостя (ФИО, паспорт, контакты).
3. Выбрать номер и указать даты заезда/выезда.
4. Добавить выбранный пакет питания и дополнительные услуги.
5. Провести оплату (наличные, карта, безнал).
6. Выдать ключ и распечатать регистрационную карту.

Каждый выбранный пакет услуг из всех ситуаций требует:

✓ Четкого информирования гостя (что включено, как воспользоваться).

✓ Координации между отделами (рум-сервис, ресторан, трансфер, экскурсии и т.д.).

✓ Контроля выполнения (чтобы гость не переплачивал за то, что уже входит в пакет).

Ситуации:

Ситуация 1. Заселение гостя на 3 ночи с пакетом питания «Завтрак».

Гостья Гаджиева Аделина Бахтияровна заселяется на 3 ночи. Она выбрал пакет питания «Завтрак».

Ситуация 2. Заселение семьи на 5 ночей с пакетом «Полупансион»

Семья из 4 человек (2 взрослых, 2 детей) заселяется на 5 ночей. Выбран пакет «Полупансион» (завтрак и ужин).

Ситуация 3. Заселение бизнес-гостя на 2 ночи с пакетом «Завтрак».

Бизнес-гость Калашникова Татьяна Евгеньевна заселяется на 2 ночи. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 4. Заселение иностранного гостя на 7 ночей с пакетом «Завтрак»

Гость Лукашевич Петр Игоревич приехал из Беларуси в деловую командировку, заселяется на 7 ночей. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 5. Заселение гостя с пакетом «Только номер».

Гость Макаров Иван Сергеевич заселяется на 1 ночь. Выбран пакет «Только номер» (без питания).

Ситуация 6. Заселение гостя с ранним заездом и пакетом «Завтрак»

Гость Попова Яна Сергеевна заселяется рано утром (8:00) на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак»

Ситуация 7. Заселение гостя с пакетом «Завтрак»

Гость Завадовский Владимир Геннадьевич заселяется на 4 ночи. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 8. Заселение гостя с пакетом «Завтрак»

Гость Тушкевич Игорь Сергеевич заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 9. Заселение гостя с пакетом «Завтрак + трансфер»

Гость Соллогуб Иван Сергеевич заселяется на 2 ночи. Выбран пакет «Завтрак + трансфер» (питание и доставка из аэропорта).

Ситуация 10. Заселение гостя с пакетом «Завтрак + экскурсия»

Гость Макарова Татьяна Евгеньевна заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак + экскурсия» (питание и обзорная экскурсия по городу).

Ситуация 11. Заселение гостя с пакетом «Завтрак + парковка»

Гость Петренко Инна Степановна заселяется на 2 ночи. Выбран пакет «Завтрак + парковка» (питание и место на парковке).

Ситуация 12. Заселение гостя с пакетом «Завтрак + поздний выезд»

Гость Головач Ирина Олеговна заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак + поздний выезд» (питание и выезд до 18:00).

Ситуация 13. **Заселение гостя с пакетом «Завтрак + ужин»**

Гость заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак + ужин» (завтрак, ужин в ресторане «Барин» - депозит 3500 рублей).

Ситуация 14. Заселение гостя с пакетом «Завтрак + детская кроватка»

Гость Захарова Мария Сергеевна с ребёнком заселяется на 2 ночи. Выбран пакет «Завтрак + детская кроватка».

Ситуация 15. Заселение гостя с пакетом «Завтрак»

Гость Бульбов Владислав Александрович заселяется на 4 ночи. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 16. **Заселение гостя с пакетом «Завтрак + доступ в конференц-зал»**

Бизнес-гость Бецало Владислав Борисович заселяется на 2 ночи. Выбран пакет «Завтрак + доступ в конференц-зал Орбита».

Ситуация 17. **Заселение гостей туристкой группы на 3 ночи с пакетом питания «Завтрак».**

Туристская группа из трех номеров заселяется на 3 ночи. Они выбрали пакет питания «Завтрак».

Ситуация 18. Заселение бизнес-гостя на 3 ночи с пакетом «Завтрак».

Бизнес-гость Лукьянова Виктория Константиновна заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 19. **Заселение семьи на 3 ночи с пакетом «Завтрак»**

Семья из 4 человек (2 взрослых, 2 детей) заселяется на 3 ночи. Выбран пакет «Завтрак.

Ситуация 20. **Заселение семьи на 5 ночей с пакетом «Завтрак»**

Семья из 3 человек (2 взрослых, 1 ребенок) заселяется на 5 ночей. Выбран пакет «Завтрак».

Ситуация 21. Заселение гостей туристкой группы на 7 ночей с пакетом питания «Завтрак».

Туристская группа из трех номеров заселяется на 7 ночей. Они выбрали пакет питания «Завтрак».

Ситуация 22. **Заселение гостя с пакетом «Длинный срок + Конференц-зал»**

Гость Абрамовский Ярослав Сергеевич заселяется на 14 ночей, пакет включает завтрак и 1 день мероприятия в зале Изумруд.

Ситуация 23. **Заселение гостя с пакетом «Бизнес-тур + трансфер»**

Гость Гоголь Алиса Александровна приезжает на 2 ночи, пакет включает завтрак и трансфер из аэропорта.

Ситуация 24. **Заселение гостя с пакетом «Завтрак + экскурсия»**

Гость Костенко Виктория Викторовна бронирует 5 ночей с питанием завтрак и одной экскурсией по улице Красной.

Ситуация 25. **Заселение гостя с пакетом «Завтрак + Конференц-зал»**

Гость бронирует 3 ночи с пакетом, включающим завтрак и 1 день Конференц-зала Олимпийский.

Задание 2 Провести постановку и снятие иностранного гражданина на миграционный учет по предложенному варианту (1-25).

Используя паспорт иностранного гражданина, заполните бланк на постановку иностранного гражданина на миграционный учёт, а после бланк на снятие с миграционного учета.

Вариант 1-2. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Беларуси.

Вариант 3-4. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Китая.

Вариант 5-6. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Египта.

Вариант 7-8. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Италии.

Вариант 9-10. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Франции.

Вариант 11-12. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина США.

Вариант 13-14. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Японии.

Вариант 15-16. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Турции.

Вариант 17-18. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Швеции.

Вариант 19-20. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Швейцарии.

Вариант 21-22. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Армении.

Вариант 23-25. Проведите постановку и снятие на миграционный учет гражданина Германии.

Задание 3 Осуществить анализ отчета ночного аудита по предложенному варианту (1-25). Произвести расчеты. Ответить на вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Задание 4 Вступите в диалог с гостем на английском языке. Окажите помощь гостю, правильно отреагируйте на запросы клиента и решите экстраординарную ситуацию по предложенному варианту (1-25).

Задание 4. Вступите в диалог с гостем на английском языке. Окажите помощь гостю, правильно отреагируйте на запросы клиента и решите экстраординарную ситуацию.

Вариант 1 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.

Вариант 2 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. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 3 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой: у него очень сильная головная боль и он просит обезболивающее средство. Решите проблему гостя немедленно и помогите гостю.

Вариант 4 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой: он потерял ключ-карту от номера и очень нервничает. Решите проблему гостя немедленно и

помогите ему.

Вариант 5 Иностранный гость звонит на стойку регистрации с проблемой: он поскользнулся и упал в ванной, где течет раковина. Он думает, что сломал руку. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 6 Иностранный гость звонит на стойку регистрации с проблемой. Когда его семья вернулась с прогулки в номер, они обнаружили, что вся одежда и вещи на полу вымокли из-за горячей воды, которая хлещет из ванной комнаты повсюду. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 7 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он испуган и жалуется на то хотел задвинуть штору у себя в номере и случилась ужасная вещь: кронштейн выпал из гнезда и карниз рухнул на пол. Сейчас на полу не только штора, но и штукатурка! Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 8 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется на службу прачечной отеля, которая сильно испортила его дорогую рубашку, купленную для очень важной деловой встречи. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 9 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется, что не может уснуть из-за того, что в номере не работает отопление и очень холодно. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему, получите обратную связь от гостя.

Вариант 10 Иностранная гостья обратилась на стойку регистрации с проблемой. Она жалуется, что в номере отсутствует чайник. Гостья хотела бы отдохнуть с чашкой чая. Решите проблему гостьи и немедленно и помогите ей.

Вариант 11 Иностранная гостья обратилась на стойку регистрации с проблемой. Она жалуется, что кто-то украл ее дорогую шляпу. Гостья говорит, что якобы не надевала ее утром и по возвращении в номер не обнаружила на месте. Решите проблему гостьи и немедленно и

Вариант 12 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется, что горничная отеля была груба и невежлива с ним. Она заставила ждать его дополнительные полотенца целых 20 минут, так как, по ее словам, он не единственный гость в отеле. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 13 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется, что обед, который служба «румсервис» отеля доставил в номер, был несвежим и плохого качества! Решите проблему гостя немедленно и помогите ему, получите обратную связь от гостя.

Вариант 14 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется, что его номер очень маленький и похож на клетку, кроме того ему не нравится вид из окна (стена высотки)! Решите проблему гостя немедленно и помогите ему.

Вариант 15 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что холодильник в его номере издает время от времени странные громкие звуки и к тому же плохо закрывается дверца холодильника. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 16 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что утром обнаружила огромную лужу под кондиционером и к тому же он плохо работает. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 17 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.

Вариант 18 Иностранный гость звонит на стойку регистрации с проблемой. Когда его семья вернулась с прогулки в номер, они обнаружили, что вся одежда и вещи на полу вымокли из-за горячей воды, которая хлещет повсюду. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 19 Иностранный гость обратился на стойку регистрации с проблемой. Он жалуется на службу прачечной отеля, которая сильно испортила его дорогую рубашку, купленную для очень важной деловой встречи. Решите проблему гостя немедленно и помогите ему. Получите обратную связь от гостя.

Вариант 20 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что раковина в ванной комнате засорена и ей нельзя пользоваться. К тому же нужен сантехник, чтобы откачать грязную воду. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 21 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что вчера он отдал грязные вещи в прачечную отеля и они обещали вернуть их сегодня к 5 вечера. Сейчас 5.30 вечера, а вещи еще не доставлены. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 22 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гостья жалуется администратору, что час назад она видел человека с большой собакой в лобби отеля. Она боится собак и также интересуется правилами проживания с питомцами в данном отеле. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 23 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что у него сегодня плохой день: отвалилась ручка от чемодана и плюс ко всему на работает молния на куртке. Решите проблемы гостя и помогите ему.

Вариант 24 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что у него в номере не оказалось банного халата. К тому же в ванной комнате не работает выключатель. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

Вариант 25 У иностранного гостя в отеле появились проблемы, которые требуют немедленного решения. На стойке регистрации гость жалуется администратору, что в его номере не работает спутниковое ТВ и он не может выбирать ТВ каналы. К тому же с прошлой ночи не работает Wi-Fi, а он в нем очень нуждается. Вежливо принесите извинения, решите проблемы гостя, получите от гостя обратную связь.

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, 2026

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 и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	– осуществлять контроль выполнения сотрудниками стандартов 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 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	– 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, 2026

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	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

туризма и гостеприимства	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

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...). 19. Анализ основных инструментов продвижения услуг в	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

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...). 42. Разработка и формирование конкурентных преимуществ	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

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.