Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горшков Георгий Сергеевич
Должность: Директор
Дата подписания: 15.02.2025 14:44:22
Уникальный программный ключ:
04d55b8ea247bcfda27ed795d5e9981c9c522fdc

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.01 Основы философии

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры "Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины"
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Основы философии.

Заведующий кафедрой, кандидат филологических наук, доцент Никульцева В.В.

Разработчик: Г.В. Арапова, преподаватель МФЮА
Рецензент: М.Е. Котельников, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.6, ОК.9	Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.	основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Введение в философию	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6	Вопросы для фронтального устного опроса Творческая работа
2	Раздел 2. Историческое развитие философии		Вопросы для фронтального устного опроса Творческая работа
3	Раздел 3. Проблематика основных отраслей философского знания		Вопросы для фронтального устного опроса Творческая работа
9	Дифференцированный зачет		Тесты

Оценочные средства для текущего контроля

ТЕМАТИКА ТВОРЧЕСКИХ РАБОТ

1. Соотношение норм и правил служебного этикета сотрудника по экономической безопасности с общечеловеческими принципами поведения.
2. Понятие нравственно-профессиональной деформации, ее сущность, причины возникновения и формы проявления в различных сферах общественной жизнедеятельности.
3. Причины и формы проявления нравственно-профессиональной деформации среди сотрудников по экономической безопасности.
4. Диалектика нравственного и профессионального аспектов в деформации личности сотрудников по экономической безопасности.
5. Пути и возможности преодоления нравственно-профессиональной деформации в сфере работников экономической безопасности.
6. Роль руководителя в профилактике негативных явлений среди сотрудников по экономической безопасности.
7. Нравственно-профессиональная деформация человека и проблема духовности.
8. Ответственность как этическая категория в деятельности сотрудников по экономической безопасности.
9. Нравственное воспитание и его значение в профессиональной деятельности.
10. Соотношение общей и профессиональной этики

Проектная деятельность студентов в рамках освоения курса Основы философии

Пояснительная записка

Проектная деятельность студентов, в ходе освоения курса Основы философии, является активным (интерактивным) методом обучения, способствует качественному освоению учебного материала и формирует навык самостоятельной исследовательской, либо творческой работы.

Цели:

1. Активное включение студентов в учебный процесс;
2. Формирование навыка самостоятельной исследовательской, либо творческой работы;
3. Формирование эстетического вкуса.

Задачи:

1. Обучить студентов постановке темы работы, а также обоснованию сделанного выбора;
2. Постановка и формулирование учащимся темы своей работы и мотивация выбора;
3. Сформировать у учащегося стремление к разносторонней осведомленности;
4. Научить использовать надежные источники и ссылаться на них;
5. Сформировать у учащегося навык целостного рассмотрение ситуации;
6. Сформировать у учащегося стремление придерживаться основной темы;
7. Сформировать у учащегося привычку к удержанию в поле зрения исходной (основной) задачи;
8. Сформировать у учащегося навык к поиску альтернативных путей решения проблем;
9. Сформировать у учащегося навык открытого обсуждения проблемных вопросов в рамках проекта;
10. Сформировать у учащегося навык выбора точки зрения на проблему, а также готовность изменить её в процессе исследования и обсуждения;
11. Сформировать у учащегося стремление к точности и объективности в выводах;

12. Сформировать у учащегося навык последовательного рассмотрения отдельных частей сложной проблемы или явления;
13. Сформировать у учащегося навык применения критического мышления в жизни.

Работа может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Осуществление проекта может быть представлено в нескольких вариантах:
1. Исследовательская работа в рамках выбранной темы, в результате которой учащийся готовит презентацию (например, «Этический кодекс и мораль»);
2. Выполнение творческого задания, например, «Нарушение норм этики, способы реагирования»

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия, ее роль в жизни человека и общества

1. Как переводится с греческого языка слово «философия»?
2.Кто впервые употребил слово «философия» и назвал себя «философом»?
3.Определите время возникновения философии.
Перечислите функции философии?
Дайте определение понятиям: мировоззрение, онтология, гносеология, антропология, аксиология, этика. 6. В чём суть основного вопроса философии?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия Древнего Востока

Назовите имя основателя буддизма, означающее просветленный.
Назовите центральное понятие буддизма и джайнизма, означающее высшее состояние, цель человеческих стремлений.
Назовите понятие древнекитайской философии, обозначающее мужское, светлое и активное начало.
Кто разработал представление о «благородном муже» как идеальной личности?
Что обозначают понятия Брахман в веданте и апейрон в философии Анаксимандра?
В философии Гераклита слово Логос обозначает мировой закон, мировой порядок, которому подчинено все существующее. Какое понятие китайской философии имеет тот же смысл?
Каковы названия древнеиндийских и древнекитайских философским текстов?
Что означает в индийской философии — общая сумма совершенных поступков и их последствий, определяющая характер нового рождения?
Китайский философ, основатель даосизма?
Кем впервые сформулировано золотое правило нравственности: «Чего себе не пожелаешь, того
не делай и другим»?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия Древней Греции.

Назовите хронологические рамки развития античной философии.
Что является основным принципом античной философии?
Какова основная проблема, решавшаяся философами милетской школы?
Кому принадлежит положение: «Число есть сущность и смысл всего, что есть в мире»?
Последователь Пифагора, первый начертивший систему мира и поместивший в центр мироздания Центральный Огонь?
Кто впервые употребил понятие бытия в философии?
Какой античный философ считал, что всё развивается, что первопричина мира и его первооснова – это огонь, что в одну и ту же реку нельзя войти дважды?
Что означает понятие «Логос» в философском учении Гераклита?

Кто впервые выразил идею атомистического строения материи?
Кому принадлежит высказывание: «Человек – мера всех вещей»?
«Я знаю, что ничего не знаю...». Автор афоризма?
В чём суть «этического рационализма» Сократа относиться к другому как к самому себе?
13. Согласно Аристотелю, что входит в человеческую душу?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия Средних веков.

Назовите характерные черты средневековой философии.
Объясните понятия: теоцентризм, креационизм, эсхатология, схоластика, патристика.
Как называются произведения раннехристианской литературы, не включенные в библейский канон, т.е. признанные официальной церковью «ложными»?
Как называется ограничение или подавление чувственных желаний, добровольное перенесение физической боли, одиночества?
Учение о спасении души?
Назовите принцип, согласно которому Бог определяет весь ход истории и судьбу каждого человека. 7. Назовите представителей средневековой философии.

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия эпохи Возрождения

Перечислите важнейшие черты философской мысли и культуры эпохи Возрождения.
Назовите тип мировоззрения, согласно которому человек есть центр и высшая цель мироздания.
Назовите основной объект исследования, мера вещей и отношений в эпоху Возрождения.
Светская мировоззренческая позиция эпохи Возрождения, противостоявшая схоластике и духовному господству церкви. 5. Назовите представителей философии эпохи Возрождения.

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия Нового времени

Как называется философское направление, признающее разум основой познания и поведения людей?
В чём заключается основное утверждение рационализма?
Французский философ, он же создатель алгебры и аналитической геометрии?
Кто высказал утверждение: «Я мыслю, следовательно, я существую»?
5.Что означает исходный тезис философии Декарта, по-латински звучащий как «cogito ergo sum»? 6. Назовите основное утверждение эмпиризма.
Назовите направление, считающее единственным источником наших знаний о мире чувственный опыт.
Основоположник эмпиризма, автор первой технократической утопии «Новая
Атлантида», автор лозунга «Знание – сила»
Что, по мнению Ф. Бэкона, должно стать основным методом научного познания. 10. Кто автор теории «общественного договора» и в чём её смысл?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Немецкая классическая философия

Назовите хронологические рамки немецкой классической философии.
Перечислите важнейшее философское произведение Иммануила Канта.
В чём смысл категорического императива И.Канта.
Что, мнению И. Канта, имеет принципиальное значение для формирования человека как нравственного существа?

Как называется теория развития Гегеля, в основе которой лежит единство и борьба противоположностей? 6. Назовите представителей немецкой классической философии.

Вопросы фронтального устного опроса по теме Русская философия

Перечислите важнейшие черты русской философской мысли.
Перечислите особенности русской философии.
Назовите основные этапы развития русской философской.
4.Назовите дату принятия православия на Руси. Какова роль православия в становлении русской философии?
5. От кого Киевская Русь приняла «культурную эстафету»? 6. Назовите выдающихся представителей русской философской мысли?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия XX века

Назовите философское направление, отрицающее или ограничивающее роль разума в познании, выдвигая на первый план волю, созерцание, чувство, интуицию.
Назовите представителей «философии жизни». В чём смысл этого понятия?
Кто рассматривал волю как главный принцип жизни и познания?
Назовите имя родоначальника позитивизма.
Как называется материалистическое направление современной философии?
Термин «экзистенциализм» происходит от французского слова, которое в переводе на русский язык означает?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философское учение о бытии

Что является основой бытия, существующая сама по себе независимо ни от чего другого?
Что означает равноправие материального и духовного первоначал бытия?
Кто впервые выдвинул атомистическую гипотезу строения материи?
Назовите учение, которое утверждает, что материя есть первоисточник бытия?
Перечислите атрибуты материи.
Назовите формы движения материи.
В чём сущность субстанциальной и реляционной концепций пространства и времени? 8. Каково важнейшее специфическое свойство биологического времени?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философское осмысление природы человека

Кто впервые определил человека как «общественное животное» (zoon politikon)?
Кому принадлежит мысль: «Человек есть мера всех вещей»?
Дайте определение понятиям: индивид, самость, индивидуальность, антропосоциогенез, индивидуальное сознание, коллективное сознание, рефлексия
Высшая способность субъекта, которая руководит деятельностью рассудка?
В чём сущность проблемы биологического и социального в человеке?
Кому принадлежат следующие высказывания: «Смысл есть для каждого и для каждого существует свой особый смысл», «Смысл не может быть создан искусственно, он может быть только найден», «В поисках смысла нас направляет наша совесть»?
В чём заключается этический смысл проблемы эвтаназии?
8.Мыслитель, с именем которого обычно связывают открытие сферы бессознательного в психике человека? В чём сущность его открытия?
9. Какие вопросы рассматривает гносеология как наука? 10. В чём сущность процесса познания?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философское учение о развитии

1. Дайте определение понятию диалектика. Чем диалектика отличается от метафизики? 2. Назовите философа, которого считают основателем античной диалектики
3. Перечислите законы диалектики и объясните их сущность. 4. Назовите принципы диалектики.

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философское учение об обществе

Что такое общество, какова его философское осмысление?
Назовите основные подходы в анализе общества.
Что такое общественное сознание, какова его структура?
Назовите системообразующие факторы общества.
Каковы особенности западной и восточной культуры?

Вопросы фронтального устного опроса по теме Философия и медицина

Что является философским основанием медицины?
Дайте определение понятию «Философия здоровья».
Назовите субстанциональные корни здоровья человека?
Перечислите признаки здорового образа жизни.
Что изучает биоэтика как наука о самоценности жизни?
Перечислите сновные принципы биоэтики?
Назовите функции биоэтики?

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Основные категории и понятия философии. Функции философии, роль философии в жизни человека и общества.
2. Первые философы и проблема начала всех вещей: Фалес, Анаксимандр, Гераклит.
3. Философское учение Платона. Создание системы объективного идеализма. Содержание и сущность философии Аристотеля.
4. Теоцентризм как системообразующий принцип средневекового мировоззрения.
5. Учения А.Блаженного и Ф.Аквинского.
6. Основные направления философии эпохи Возрождения. Специфика постановки и решения основных философских проблем в эпоху Возрождения. Антропоцентризм и гуманизм.
7. Формирование принципов буржуазной концепции религии, мира и человека в трудах Э.Роттердамского М.Лютера.
8. Тенденции развития философии Нового времени и Просвещения. Основные характеристики философской мысли, специфика философских направлений.
9. Френсис Бэкон: учение об «идолах». Рационалистическая метафизика. Рене Декарт.
10. Природа человека, «естественные права», естественное состояние и общественный договор (Гольбах, Дидро, Руссо).
11. Характерные особенности немецкой классической философии. Основные положения философских концепций И.Канта, Г.Гегеля, Л.Фейербаха.
12. Предмет и методы марксистской философии. Диалектический материализм, его категории, их содержание. Понятие общественно-экономической формации.

13. Этапы развития русской философии, ее школы и течения. Философское осмысление вопроса о месте России славянофилами (А.С.Хомяков, И.В. Кириевский, К. С.Аксаков) и западниками (П.Я.Чаадаев, А.И.Герцен, В.Г.Белинский).
14. Русские религиозные философы о двойственной природе человека. Философские воззрения великих русских писателей Ф.М.Достоевского и Л.Н.Толстого. «Философия всеединства» Владимира Соловьева.
15. Западная философия 20в., ее основные направления: экзистенциализм, позитивизм и неопозитивизм, структурализм, неотомизм, герменевтика.
16. Основные положения теории психоанализа З.Фрейда, «архетипов» К.Юнга.
17. «Смысл бытия» и новое понимание мышления в трудах М. Хайдеггера. Философия К.Ясперса: свобода, «пограничная ситуация».
18. Основы философского учения о бытии, основные понятия философской онтологии. Законы диалектики, формы познания мира: диалектическая и метафизическая.
19. Категории бытия человека: любовь, творчество, смерть, вера, счастье и т.д. «Материя» как фундаментальная онтологическая категория.
20. Метафизическое и диалектико-материалистическое понимание мира. Уровни организации материи: неживая природа, биологический и социальный уровни.
21. Философские и научные концепции о природе и структуре сознания. Сущность теории отражения, генезис сознания.
22. Сознание - высшая форма отражения действительности. Сущность сознания. Структура сознания. Структура сознания.
23. Сознание и бессознательное. Основные идеи психоанализа З.Фрейда.
24. Сущность процесса познания. Познание как философская проблема. Философское учение о познании.
25. Многообразие форм духовно-практического освоения мира: мифологическое, религиозное, эстетическое, моральное. Агностицизм и скептицизм. Чувственное, рациональное и интуитивное познание.
26. Истина - центральная категория теории познания. Объективность истины. Практика как критерий истины. Специфика научного познания.
27. Философское понимание природы, понятия живой и неживой природы.
28. Общество и его структура. Основные сферы жизни общества: экономическая, социальная, политическая, духовная.
29. Теории о происхождении человека, проблема сущности человека в истории философии. Природа человека, смысл его существования в истории философии.
30. Формирование и развитие личности. Социализация как процесс овладения социально-историческим опытом.
31. Понятие исторического процесса. Исторический процесс как форма бытия общества.
32. Концепции многообразия цивилизаций и культур (О.Шпенглер, А.Тойнби, П.А.Сорокин, К.Ясперс).
33. Различия Востока и Запада как цивилизационных типов. Особенности российской культуры.
34. Глобальные проблемы современности. Понятие общественного прогресса. Критерии общественного прогресса. Завершение эпохи потребительского отношения к природе.

БИЛЕТЫ

Тест 1
1. Глобальная проблема, проявившая себя 21веке – это
Освоение космоса
Угроза распространения ВИЧ-инфекции
Предотвращение мировой термоядерной войны
Международный терроризм

2. К производственным отношениям относятся отношения
Межнациональные
Распределения продуктов производства
Между поколениями
Межличностные

3. Техническая революция, связанная с использованием силы пара и электричества, называется
Биотехнологической
Промышленной
Неолитической
Научной

4. Цивилизационный подход к истории предполагает
Европоцентризм
Установление общих закономерностей развития общества
Деление истории на формационные этапы
Признание множества равноценных по уровню достигнутой зрелости культур

5. Адекватное отражение объекта познающим субъектом, воспроизводящее познаваемый объект так, как он существует сам по себе, вне сознания, называют…. истиной
Относительной
Абсолютной
Субъективной
Объективной

6. Креативность сознания выражается в
Придании смысла предмету сознания
Отсутствии способности создавать нечто новое
Способности создавать нечто новое
Отсутствии смысла в действиях

7. Философское направление, считающее духовное начало основой бытия, называется
Плюрализмом
Материализмом
Идеализмом
Дуализмом

8. Основное содержание диалектической концепции развития описывается тремя всеобщими законами, впервые сформулированными
Гегелем
Аристотелем
Декартом
Марксом

9. Важнейшей чертой философского мировоззрения в эпоху средневековья является
Деизм
Пантеизм
Космоцентризм
Теоцентризм

10. Заслуга софистов состоит в том, что они
Выдвинули на первый план проблему человека
Выдвинули на первый план проблему «физиса»
Выдвинули на первый план проблему материи
Открыли первый университет

11. Функция философии, заключающаяся в том, чтобы на основании имеющихся знаний об окружающем мире и человеке, достижениях науки спрогнозировать тенденции развития человека, природы, общества, называется
Гносеологической
Критической
Мировоззренческой
Прогностической

12. Сторонники психоанализа
Фрейд
Юнг
Вебер
Камю
Маркс

13. Онтологией в философии называется учение о
Бытии
Законах мышления
Морали и нравственности
Боге

14. Сторонниками русского космизма – учения о неразрывном единстве человека, Земли и космоса, о космической природе человека и о его безграничных возможностях по освоению космоса – являлись
Розанов
Чижевский
Леонтьев
Циолковский
Огарев

15. Возрождение как движение в европейской культуре возникает в
Германии
Италии
Франции
Англии

16. Гегелем разработаны основные законы
Диалектики
Антропологии
Религии
Механики

17. «Рыцарем свободного духа» называл себя
Бердяев
Достоевский
Толстой

Соловьев

18. Направление современной западной философии, обосновывающее понимание как метод познания, есть
Номинализм
Структурализм
Персонализм
Герменевтика

19. Модель революционного развития общества получила обоснование в трудах
Маркса
Вебера
Шпенглера
Конта

20. Личное спасение является смыслом жизни в
Религии
Экзегетика
Антропологии
Гедонизме

Тест 2

1. Понимание природы как поля приложения физических и интеллектуальных сил человека характерно для философии
Нового времени
Античности
Средних веков
Немецкой классической философии

2. Основной причиной отчуждения, согласно Марксу, служит
Неразвитость общественных отношений
Обусловленность человеческого бытия природными факторами
Частная собственность на средства производства
Система ценностей конкретного общества

3. Способ логического рассуждения от единичных утверждений к положениям, носящим более общий характер, называется
Моделированием
Аналогией
Индукцией
Дедукцией

4. Социоцентрическая установка в определении сущности человека разделялась
Фрейдом
Контом
Марксом
Соловьевым
Сорокиным

5. Представители вульгарного материализма считают, что сознание
Существует независимо от материального мира

Является сверхъестественным даром
Имеет вещественную природу
Идеально

6. Основным критерием исторического развития, с точки зрения марксизма является
Развитие научного знания
Развитие производительных сил
Расширение человеческой свободы
Духовное совершенствование человечества

7. В индивидуальности человека выражается
Его гражданский статус в единстве прав и обязанностей
Его принадлежность к человеческому роду
Неповторимое своеобразие его социальных и природных качеств

8. С умением извлекать пользу из всего связывает смысл жизни человека
Гедонизм
Утилитаризм
Эвдемонизм
Аскетизма

9. Под коэволюцией понимается
Взаимодействие индивида и общества
Совместное взаимосогласованное развитие природы и человека
Современная теория эволюции
Совместное развитие Востока и Запада

10. Сторонниками рационализма являются
Гоббс
Декарт
Локк
Бэкон
Спиноза

11. Функция философии, заключающаяся в оценке вещей, явлений окружающего мира с точки зрения различных ценностей – морально-нравственных, этических, социальных, идеологических и других, получила название
Социальный
Методологической
Воспитательно-гуманитарной
Аксиологической

12. Душа мира, связующее звено между Богом и его творением, по Соловьеву, есть
Демиург
Единое
Логос
София

13. «Бритва Оккама» отражает содержание принципа
Возлюби ближнего своего, как самого себя
Все сущее есть благо
Нет ничего помимо Бога , и бог есть бытие

Не следует умножать сущности сверх необходимого

14. Современная философия может быть охарактеризована как
Система философских, религиозных и научных идей
Теоретическая система взглядов на мир
Учение о сущности и ипостасях бога
Наука о всеобщих законах развития природы, общества и мышления

15. Представителями западничества являлись
Кавелин
Хомяков
Аксаков
Киреевский
Грановский

16. Проблемы языка, науки, логики занимают центральное место в
Фрейдизме
Экзистенциализме
Аналитической философии
Прагматизме

17. Умозрительное истолкование природы без опоры на опытное естествознание называется
Метафизикой
Социал-демократией
Натурфилософий
Утопией

18. Одной из школ древнекитайской философии является
Даосизм
Джайнизм
Локаята
Буддизм

19. В творчестве Канта выделяют периоды
Докритический и критический
Метафизический и диалектический
Идеалистический и материалистический
Логический и практический

20. Традиционное общество – это общество
Массовое
Доиндустриальное
Индустриальное
Информационное

Тест3
1. К негативным последствиям глобализации можно отнести
Взаимозависимость финансовых систем отдельных стран
Исламизацию мировой культуры
Распространение новых технологий
Рост международной преступности

2. …. считал, что «техника убийственно действует на душу»
Тоффлер
Ростоу
Бердяев
Белл

3. Под обществом в философии понимают
Единую личность, чья воля на основании соглашения многих людей должна стать волею их всех
Совокупность биологических существ, организованных с целью выживания
Продукт взаимодействия людей
Коллективное бессознательное

4. Элементом научной теории является (ются)
Фундаментальные понятия и принципы
Единичные факты
Эксперимент
Описания материальных объектов

5. К числу традиционных антропологических вопросов средневековой философии следует отнести проблему
Свободы воли
Существования универсалий
Доказательств бытия Бога
Соотношения души и тела
Спасения

6. Главным критерием истины для диалектического материализм является
Практика
Логические построения
Чувственные переживания
Самоочевидность и достоверность

7. Модель реальности, в которой создается эффект присутствия в ней человека, называется
Объективной
Виртуальной
Актуальной
Субъективной

8. Метод философского мышления, объясняющий мир в его единстве, противоречивости и динамике, называют
Диалектическим
Телеологическим
Аксиоматическим
Метафизическим

9. Проблема истины – одна из важнейших проблем
Онтологии
Аксиологии
Социальной философии

Теории познания

10. Философская позиция, предполагающая множество исходных оснований и начал бытия называется
Дуализмом
Плюрализмом
Скептицизмом
Провиденциализмом

11. Представители революционно-демократической идеологии
Ломоносов
Бердяев
Белинский
Герцен
Грановский

12. Утверждая, что истина есть раскрытие сущностных сил самой материи, ее самодвижение, философ встает на позиции
Прагматизма
Материализма
Объективного идеализма
Субъективного идеализма

13. Договорную теорию, происхождения государства из разума и опыта людей, а не из теологии разрабатывали такие мыслители Нового времени, как
Дидро, Гельвеций, Гольбах
Маркс, Энгельс, Ленин
Гоббс, Локк, Руссо
Сократ, Платон, Аристотель

14. К субъективному фактору исторического процесса относится
Деятельность выдающихся исторических личностей
Проявление исторических закономерностей
Промысел бога
Влияние космических излучений

15. Учитывая остроту глобального экологического кризиса, человечество способно выжить лишь в условиях освоения принципа совместного и согласованного существования общества и природы, то есть принципа
Эволюции
Детерминизма
Дополнительности
Коэволюции

16. И относительная, и абсолютная истина
Имеют субъективный характер
Дают полное, исчерпывающее представление о предмете
Имеют объективный характер
Со временем могут быть пересмотрены

17. К. Марксом или его последователями были написаны произведения
Антихристианин

Материализм и эмпириокритицизм
Капитал
Критика практического разума
Протестантская этика и дух капитализма

18. Человеческому сознанию присущи
Порождение объективной реальности
Непосредственное воздействие на действительность
Активная творческая деятельность
19. Функция философии, заключающаяся в разработке основных методов познания, окружающей действительности, называется
Мировоззренческой
Гносеологической
Методологичекой
Критической

20. В своей трактовке сущности человека экзистенциализм исходит из того, что
Существование человека предшествует его сущности
Фундаментальный характеристикой человека является мышление
Причины поступков человека находятся в его социальном окружении
Человек ответствен не только за себя, но и за других людей
Поведение человека обусловлено природными факторами

Тест 4
1. Понятие социальной идентичности отражает тот факт, что каждая личность
Знает свое место в социальной реальности, соответствующее полу, возрасту, статусу, возможностям и способностям
Включена в общение с другими людьми
Обладает неповторимыми, уникальными особенностями
Подчинена системе общественных отношений

2. Эволюционный тип развития общества предполагает
Реформы
Восстание
Войны
Политические перевороты

3. «Жить – значит наслаждаться», – считают сторонники
Утилитаризма
Аскетизма
Гедонизма
Прагматизма

4. Современная концепция антропогенеза опирается на
Идею реинкарнации
Антропологические мифы
Теорию генно-культурной коэволюции
Теорию эволюции органического мира
Идею креационизма

5. Главным критерием истины для диалектического материализма являются

Чувственные переживания
Практика
Логические построения
Самоочевидность и достоверность

6. Систему приемов, процедур, правил, применяемых для получения достоверного знания, называют
Парадигмой
Экспериментом
Методом
Теорией

7. Философия должна спуститься «с небес на землю» и решать практические, жизненные проблемы человека, считают представители
Персонализма
Позитивизма
Прагматизма
Феноменологии

8. Философ русского зарубежья, автор исследования «О сопротивлении злу силой»
Лосев
Франк
Ильин
Флоренский

9. Представители либерального направления в русской философии
Бакунин
Белинский
Герцен
Грановский
Кавелин

10. Осознание и оценка человеком самого себя как личности – своего нравственного облика, интересов, ценностей, мотивов поведения, называется
Самосознанием
Рефлексией
Самоидентификацией
Самооценкой

11. Спецификой глобального характера современного общества не является
Высокие темпы развития техники
Постоянная смена философских концепций
Ускоренное развитие средств массовой коммуникации
Массовый характер современного производства

12. Философами (славянофилами), трактовавшими русскую историю посредством обоснования православия как начала всей русской национальной жизни, являлись
Чаадаев
Самарин
Плеханов
Хомяков
Грановский

13. Материалистическую позицию в отечественной философии 19 – 20 вв. представляют
Бердяев, Розанов, Франк
Герцен, Белинский, Писарев
Соловьев, Булгаков, Флоренский
Трубецкой, Флоренский, Ильин

14. Глобальные проблемы могут быть решены
Объединенными усилиями всех стран
Научными сообществами
Политическими партиями
Выдающимися личностями

15. Предметом изучения философии является
всеобщее в системе «мир – человек»
художественная реальность
божественное откровение
физическая реальность

16. Оценка вещей, явлений окружающего мира с точки зрения различных ценностей характерна для следующей функции философии
аксиологической
эмпирической
методологической
эвристической

17. Особенностью философского мышления эпохи Возрождения является
антропоцентризм
провиденциализм
креационизм
наукоцентризм
18. Вековой спор средневековых мыслителей об универсалиях, то есть общих понятиях. Разделил на два основных лагеря.
Реалистов и номиналистов
Диалектиков и метафизиков
Монистов и дуалистов
Эмпириков и рационалистов

19. Поворот от классической философии к философии неклассической связан с такими именами, как
Кант, Гегель, Фихте
Декарт, Спиноза, Лейбниц
Шопенгауэр, Кьеркегор, Ницше
Вольтер, Дидро, Гельвеций

20. Взгляд личности на что-либо есть
Убеждение
Интроспекция
Понятие
Мнение

Тест 5

1 . Профессиональная этика относится к …
теории морали;
нормативной этике;
прикладной этике

2. Гуманистическая этика …
включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
считает, что человек не имеет своей ценности;
рассматривает человека в телесно-духовной целостности

3. Авторитарная этика …
считает, что человек не имеет своей ценности;
рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
считает, что цель человека – быть самим собой

4. Прикладная этика включает …
теорию морали;
этику делового общения;
нормативную этику

5. Создателем учения об идеальном государстве был
Платон
Сократ
Аристотель
Пифагор

6. Направление современной западной философии, обосновывающее понимание как метод познания, называется
Герменевтикой
Структурализмом
Номинализмом
Персонализмом

7. Зависимость знания от условий, места и времени выражается в понятии
Заблуждение
Абсолютность
Абстрактность
Конкретность

8. Буддизм считает человека существом
Страдающим
Творческим
Играющим
Познающим

9. Смысл жизни человека в отечественной религиозной философии трактуется как
Жизнь во благо других людей и человечества
Стремление к успеху и власти
Душевный покой и удовлетворенность собой
Наслаждение земными благами

10. Макиавелли дал обоснование светского государства в

Диалоге Государство
Трактате Государь
Трактате Левиафан
Утопии Город Солнца

11. Вопрос о первоначале мира был центральным в античной философии на этапе
Поздней классики
Эллинизма
Средней классики
Досократиков

12. По мнению сторонников … научно-технический прогресс способствует росту этического нигилизма
Антисциентизма
Либерализма
Сциентизма
Догматизма

13. Когда философия учит ничего сразу не принимать на веру и не отвергать что-либо без глубокого и самостоятельного размышления и анализа, то ее деятельность связана с … функцией
Мировоззренческой
Прогностической
Критической
Аксиологической

14. Проблемы, решаемые философией
Имеют всеобщий, предельный характер
Имеют отношение к сверхъестественному, нереальному миру
Не имеют ничего общего с жизнью обычных людей
Могут быть решены в рамках конкретной научной дисциплины

15. К числу людей, предвосхитивших на рубеже 20 века общие тенденции развития природы и общества, следует отнести
Вебера
Вернадского
Шпенглера
Бердяева

16. В основе натурфилософии Возрождения лежит
солипсизм
пантеизм
деизм
теизм

17. Конкретно-исторический тип общества, выделяемый по способу материального производства, в марксизме называется
культурно-историческим типом
государством
формацией
цивилизацией

18. К диалектическим законам Гегеля не принадлежит закон
отрицания отрицания
исключенного третьего
перехода количественных изменений в качественные
единства и борьбы противоположностей

19. Классическое определение истины как суждения или отрицания, соответствующего действительности, впервые было дано
Гегелем
Тертуллианом
Марксом
Аристотелем

20. Согласно … мышление и бытие являются независимыми друг от друга субстанциями
пантеизму
дуализму
идеализму
материализму

Тест 6
1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
Аристотель;
Гегель;
Кант;
Сартр.

2. Одним из направлений философии, возникших в 20 веке, является
волюнтаризм
структурализм
номинализм
трансцендентальный идеализм
антропологический материализм

3. Согласно древнегреческой философии, природа есть
1. космос
2. вечный и неизменный мир
3. живые существа
4. неживые предметы

4. Возникновение античной философии было связано с постановкой проблемы
1. первоначала бытия
2. смысла жизни
3. существования Бога
4. познания Космоса

5. В структуру современных производительных сил общества не входят (ит)

1. отношения распределения продуктов производства
2. технология производственных процессов
3. научное знание
4. производственно-экономическая инфраструктура

6. Философия появилась как критическое преодоление
1. мифа
2. анимизма
3. магии
4. обыденного сознания

7. Необязательность предварительных систем доказательств, опора на здравый смысл отличает… знание
1. обыденное
2. научное
3. паранаучнное
4. квазинаучное

8. Источником содержания сознания для материалистов выступает…
1. объективный мир
2. ощущение
3. бессознательное
4. Бог

9. Идейное течение, появившееся в эпоху Возрождения, называется…
1. гуманизм
2. космизм
3. персонализм
4. утилитаризм

10. Философское направление, рассматривающее личность как высшую ценность, называется…
1. персонализмом
2. неотомизмом
3. фрейдизмом
4. марксизмом

11. Культура становится предметом философского изучения в…
1. философии Просвещения
2. античности
3. немецкой классической философии
4. эпоху Возрождения

12. Представителем антропологического материализма в русской философии является…
1. Н.Г. Чернышевский
2. В.С. Соловьев
3. П.А. Флоренский
4. М.В. Ломоносов

13. Коренные изменения в характере и масштабе воздействия человека на природу называются …. Революцией.
1. технической
2. научной.
3. политической
4. культурной

14. Человеческий разум становится критерием развития общества и культуры в философии…

1. Просвещения
2. Нового времени
3. Возрождения
4. античности

15. Возникновение скептицизма связано с философскими исканиями….
1. Пиррона
2. Ф. Аквинского
3. Р. Декарта
4. У. Оккама

16. С позиции диалектического материализма материя есть…

1. объективная реальность
2. кирпичик мироздания
3. внешняя проекция комплекса человеческих ощущений
4. физический мир, созданный нематериальной субстанцией

17. Автором книги «Иметь или быть» является

1. Э. Фромм
2. З. Фрейд
3. Ф. Ницше
4. Ф. Энгельс

18. В отличие от науки, философия….

постигает мир в его универсальной целостности
опирается на факты
является систематизированным знанием
внутренне противоречива

19. Идея развития утверждается в философии в …

конце XVIII – сер. XIX вв.
античности
средние века
эпоху Возрождения

20. Рационально оформленная система взглядов человека на мир, на себя и на свое место в мире есть…

философия
мифология
религия
искусство

Тест 7

1. Понимание цивилизации как стадии общественного развития, сменившей дикость и варварство, характерно для ….

1. Ф. Энгельса
2. А. Тойнби
3. О. Шпенглера
4. Н. Данилевского

2. В экономической сфере процессы глобализации выражаются в (во)…

1. выходе экономики за национальные рамки
2. росте экономической самостоятельности государств
3. формировании социально-ориентированной экономики
4. взаимовыгодном экономическом сотрудничестве между государствами

3. Согласно классической позиции, истина есть …

1. соответствие знаний объективной реальности
2. теоретическая конструкция, позволяющая добиться успеха в данной ситуации
3. то, что признается таковым большинством
4. правда

4. IX – XIV вв. средневековой европейской философии называются этапом…

1. схоластики
2. патристики
3. софистики
4. апологетики

5. Христианское понимание смысла жизни заключается в …

1. спасении
2. преобразовании мира
3. материальном обогащении
4. накоплении знаний

6. Эвристическая функция связана с … значением философии.
1. методологическим
2. гуманистическим
3. практическим
4. культурно-воспитательным

7. Предельно общие характеристики всего существующего выражаются в категории….

1. бытие
2. сущность
3. взаимодействие
4. жизнь

8. Логико-гносеологическая модель диалектики была разработана…
1. немецкой классической философией
2. аналитической философией
3. философией Возрождения
4. философией Просвещения

9. Предметом изучения философии является
1. всеобщее в системе «мир – человек»
2. художественная реальность
3. божественное откровение
4. физическая реальность

10. Историческим типом мировоззрения, в основе которого лежит рациональное отношение к действительности, является
1. философия
2. религия
3. искусство
4. мифология

11. Онтология – это
1. учение о бытии и небытии абсолюта и человека
2. учение о первичности и вторичности материи или сознания
3. учение о Боге
4. учение о методах познания

12. Оценка вещей, явлений окружающего мира с точки зрения различных ценностей характерна для следующей функции философии
1. аксиологической
2. эмпирической
3. методологической
4. эвристической

13. Основателем античного атомизма является
1. Демокрит
2. Аристотель
3. Платон
4. Фалес

14. К патристике относятся следующие философы
1. Августин
2. Боэций
3. Фома Аквинский
4. Пьер Абеляр

15. Гуманизм – это философская система, характерная, в первую очередь, для эпохи
1. Ренессанса
2. Возрождения
3. Античности
4. Нового времени

16. Новое время, начавшееся в 17 веке, стало эпохой утверждения и постепенной победы в Западной Европе
1. капитализма
2. феодализма
3. коммунизма
4. марксизма

17. Стремление унифицировать язык науки характерно для философии
1. аналитической
2. экзистенциализма
3. психоанализа
4. неотомизма

18. Христианско-экзистенциальное направление в отечественной философии представлено
1. Л. Шестовым
2. Н. Бердяевым
3. И. Ильиным
4. В. Зеньковским

19. Особое существо, обладающее, с одной стороны, биологическим началом, с другой стороны духовным – это
1. человек
2. Бог
3. животное
4. субстанция

20. К мировым религиям не относится
1. иудаизм
2. ислам
3. буддизм
4. христианство

Тест 8
1. В широком философском смысле понятие «бытие» тождественно понятию
1. космос
2. вселенная
3. небытие
4. дух

2. Слово … употребляется для обозначения всякого отдельно взятого представителя человеческого рода
1. индивид
2. гражданин
3. личность
4. субстрат

3. Умерщвление плоти ради искупления грехов определяется как смысл жизни концепцией
1. аскетизма
2. прагматизма
3. эвдемонизма
4. гедонизма

4. Категория «свободы» подразумевает специфический способ бытия человека, связанный с его способностью
1. выбирать решение
2. совершать поступки в соответствии со своими целями
3. произвольного поведения

4. совершать поступки по приказу
5. иметь привычки

5. Фрейд определял «ОНО» в человеческой психике область
1. бессознательного
2. инстинктов
3. привычек
4. сознания

6. Обусловленный, прежде всего, общественно-исторической практикой процесс приобретения и развития знания, его постоянное углубление, расширение и совершенствование – это
1. познание
2. дух
3. образ
4. интеллект

7. К функциям науки не относится
1. эстетическая
2. объяснительная
3. познавательная
4. прогностическая

8. С точкой зрения диалектического материализма в определении истины не согласуются следующие суждения
1. истина – это такое знание, руководствуясь которым, мы достигаем цели
2. истина есть то, что просто и экономно описывает поток чувственных переживаний человека
3. истина – это знание, подтвержденное мифами
4. истина – это такое знание, руководствуясь которым, мы создаем произведения искусства

9. Натурализм рассматривает общество как естественное продолжение
1. природных закономерностей
2. космических закономерностей
3. божественного провидения
4. эксперимента

10. Созданная людьми среда обитания – это
1. артефакт
2. наука
3. знание
4. философия

11. К характерным чертам западной культуры не относится
1. созерцательность
2. прагматизм
3. индивидуализм
4. ориентация на науку

12. Концепция «устойчивого развития» представляет собой
1. стратегию человечества

2. поиск обеспечения и сопряженного развития человека и природы
3. одну из разновидностей неомальтузианства
4. дальнейший рост производства

13. Предметом изучения философии являются
1. наиболее общие законы бытия
2. способы и формы бытия
3. принципы бытия
4. этика бытности
5. художественная реальность и вымысел быта
6. многообразие религиозного бытия

14. Определите верное суждение
1. философия в отличие от мировоззрения не является достоянием широких масс
2. мировоззрение в отличие от философии является достоянием широких масс
3. философия вместе с мировоззрением не является достоянием широких масс
4. философия в отличие от мировоззрения является достоянием широких масс

15. Исторически первыми, базисными элементами философии стали
1. онтология, гносеология, социология
2. этика, эстетика, мораль
3. онтология, геронтология, социология
4. социология, политология, этика

16. Мировоззренческая функция философии способствует формированию
1. целостности картины мира
2. представлений о месте в мире человека
3. сомнений в познаваемости мира
4. абстрактного мышления

17. Представителями натурфилософии можно считать
1. Анаксимандра
2. Фалеса
3. Аквинского
4. Декарта

18. Ведущее философское направление, распространенное в Европе V – XVI вв., которое признавало Бога в качестве высшего начала – это
1. теология
2. этика
3. антропология
4. метафизика

19. Особенностью философского мышления эпохи Возрождения является
1. антропоцентризм
2. провиденциализм
3. креационизм
4. наукоцентризм

20. Какие «призраки», по мнению Бэкона, стоят на пути нашего познания
1. рода
2. рынка

3. церкви
4. человека

Тест 9

1. Фрейд известен своей теорией о
1. доминировании бессознательного в жизни человека
2. **движущих мотивах деятельности людей**
3. первооснове мира
4. доминировании сознательного в жизни человека

2. Славянофильство – это учение о мессианской роли
1. русского народа
2. народов Восточной Европы
3. Народов Западной Европы
4. американского народа

3. Антропологическая тематика философии включает в себя вопросы
1. происхождения и сущности человека
2. специфики человеческого существования
3. фундаментальных характеристик человека
4. происхождения и сущности правовой системы
5. фундаментальных характеристик эстетики
6. специфики развития космоса

4. Мировыми религиями считаются
1. буддизм
2. христианство
3. ислам
4. конфуцианство
5. даосизм
6. язычество

5. Принципом, лежащим в основе учения о ноосфере является
1. коэволюция человека и природы
2. господство человека над природой
3. равновесие природных систем
4. господство природы над человеком

6. Социализация – это
1. передача обществом социального опыта человечества отдельному индивиду
2. процесс вхождения человека в общество
3. передача обществом космической информации
4. передача обществом политических основ устройства социума

7. «В чем смысл жизни?» – тема, как правило, затрагивающая интересы
1. каждого человека
2. философов
3. ученых
4. господствующего класса

8. К философско-этическому пониманию свободы относится

1. возможность выбора
2. произвол
3. вседозволенность
4. анархия

9. Сущность сознания как способности человеческого мозга отражать объективную реальность заключается в
1. идеальности
2. воспроизведении
3. чувствительности
4. раздражимости

10. Сложность познавательного процесса отражена в следующих высказываниях
1. в науках существуют неразрешимые проблемы
2. человечество никогда не будет знать обо всем
3. «вещь в себе» принципиально не может быть познана
4. в познании нет смысла

11. Научному познанию присущи
1. объективность
2. нацеленность на практику
3. субъективность
4. инстинктивность

12. Все законы природы и общества являются…. истиной
1. объективной
2. субъективной
3. религиозной
4. непознаваемой

13. Рассмотрение общества как естественного продолжателя природных и космических закономерностей характерно для
1. натурализма
2. идеализма
3. материализма
4. рационализма

14. Культура – это результат совокупности двух видов производства общества… и …
1. духовного
2. материального
3. искусственного
4. природного

15. Размышляя над судьбоносными для России проблемами, принято обращаться к вопросам
1. Запада и Востока
2. Юга и Севера
3. Запада и Юга
4. Севера и Востока

16. Утилизация отходов – это проблема
1. экологическая

2. энергосберегающая
3. экономическая
4. демографическая

17. Представление об объективной, необходимой взаимосвязи и взаимообусловленности всех явлений характерно характеризует
Детерминизм
Диалектику
Индетерминизм
Синергетику

18. Вековой спор средневековых мыслителей об универсалиях, то есть общих понятиях. Разделил на два основных лагеря.
Реалистов и номиналистов
Диалектиков и метафизиков
Монистов и дуалистов
Эмпириков и рационалистов

19. Вера как особое состояние сознания
Противоречит житейскому опыту
Опирается на рациональные доказательства
Предполагает эмпирическое основание
Связана с ценностным отношением к предмету веры

20. Государство, власть и властные отношения составляют ядро
Экономической сферы
Политической сферы
Семейно-бытовых отношений
Духовной сферы

Тест 10

1. Герменевтика – это
Искусство понимания чужой индивидуальности, выраженной в тексте
Толкование священного писания
Способ художественного осмысления мира
Теория языка

2. По мнению… человек массы противостоит сверхчеловеку
Ленина
Энгельса
Ортеги-и-Гассета
Ницше

3. Кризис современной культуры в первую очередь связан с
Изменениями в сфере коммуникации
Необходимостью борьбы с мировым терроризмом
Угрозой мировой войны
Неравномерным экономическим развитием отдельных стран

4. Рыцарем свободного духа называл себя
Соловьев
Достоевский

Толстой
Бердяев

5. При рассмотрении сознания с точки зрения его связи с материальным носителем нередко происходит подмена философского и …. взгляда на сознание
Мифологического
Естественнонаучного
Эстетического
Обыденного

6. Информация, распространяемая астрологией, парапсихологией, уфологией, относится к так называемому … знанию
Научному
Паранаучному
Эзотерическому
Квазинаучному

7. Согласно учению Канта, время – это
Растяжение души
Ожидающе-удерживающая актуализация
Атрибут материи
Априорная форма чувственности

8. Сторонники аскетизма проповедуют
Отречение от мирских соблазнов
Наслаждение жизнью
Извлечение пользы из всего
Альтруизм во имя служения идеалам

9. Философская концепция, согласно которой мир имеет единую основу всего существующего, называется
Монизмом
Релятивизмом
Скептицизмом
Дуализмом

10. Природа, подобно человеку, одушевлена считают сторонники
Гилозоизма
Деизма
Материализма
Антропоморфизма

11. Верным относительно связи философии и мировоззрения является суждение, что
Философия шире мировоззрения
Философия и мировоззрение – это одно и то же
Философия – это тип мировоззрения
Философия и мировоззрение существуют независимо друг от друга

12. Поворот от классической философии к философии неклассической связан с такими именами, как
Кант, Гегель, Фихте
Декарт, Спиноза, Лейбниц

Шопенгауэр, Кьеркегор, Ницше
Вольтер, Дидро, Гельвеций

13. В высказывании Платона под воздействием философии душа человека очищается и человек становится подлинно совершенным, речь идет о … функции философии
Эвристической
Гносеологической
Гуманистической
Методологической

14. Философия отличается от науки тем, что
Философия внутренне непротиворечива
Философия опирается на логику
Большая часть философских утверждений недоказуема эмпирически
Она является теоретической формой освоения мира

15. Первоначало, безличный мировой закон в древнекитайской философии именовался
Инь
Ци
Ян
Дао

16. Современная футурология анализирует перспективы
Технологической революции
Формирования человеческой идентичности
Сближения мировых религий
Введения мировой валюты

17. Тоффлер предложил футурологическую модель
Закат Европы
Массовое общество
Столкновение цивилизаций
Третья волна

18. Глобализации в области культуры в наибольшей степени способствует
Гибель национальных культур
Культурный плюрализм
Распространение массовой культуры
Американизация

19. Взгляд личности на что-либо есть
Убеждение
Интроспекция
Понятие
Мнение

20. До середины 19 века царило общее убеждение, что философия
Бесполезная мудрость
Царица наук
Служила религии
Универсальная наука

Тест 11

1. Возрождение как движение в европейской культуре возникает в (о)
Франции
Англии
Италии
Германии

2. Единство качества и количества есть
Время существования
Норма
Граница
Мера

3. Создателем учения об идеальном государстве был
Платон
Сократ
Аристотель
Пифагор

4. Система надбиологических программ человеческой жизнедеятельности, обеспечивающая воспроизводство и изменение социальной жизни, называется
Психикой
Сознанием
Божественными заповедями
Культурой

5. Для решения глобальных проблем необходимо
Унифицировать национальные культуры
Снизить темп научно-технического прогресса
Изменить потребительское отношение человека к природе
Прекратить исследование космоса

6. Учение о сотворении мира Богом из Ничего называется
Креационизмом
Провиденциализмом
Томизмом
Индетерминизмом

7. Направление современной западной философии, обосновывающее понимание как метод познания, называется
Герменевтикой
Структурализмом
Номинализмом
Персонализмом

8. Духовно-телесная целостность, характеризующая отдельного человека как субъекта деятельности, есть
Личность
Герой
Особь
Индивид

9. Слово диалектика для обозначения искусства вести спор впервые применил
Сократ
Платон
Аристотель
Гераклит

10. Согласно мифологическим представлениям жизнь
Возникает самопроизвольно и спонтанно
Является результатом эволюции
Занесена из космоса
Создана трансцендентным богом

11. Умозрительное истолкование природы без опоры на опытное естествознание называется
Метафизикой
Утопией
Натурфилософией
Социал-дарвинизмом

12. Современные производительные силы общества включают в себя
Отношения распределения
Научное знание
Отношения потребления
Кредитные организации

13. Философия отличается от религии тем, что
Она является формой мировоззрения
Обладает большим гуманистическим потенциалом
Познавательная функция для нее является ведущей
Она вырабатывает определенную систему ценностей

14. Разделом философии не является
Логика
Онтология
Этика
Искусствознание

15. Традиционное общество – это общество
Массовое
Индустриальное
Информационное
Доиндустриальное

16. Зависимость знания от условий, места и времени выражается в понятии
Заблуждение
Абсолютность
Абстрактность
Конкретность

17. Истинное бытие, по Платону, есть
Мир эйдосов

Разум человека
Человеческое существование
Космос

18. Гегелем разработаны основные законы
Диалектики
Религии
Механики
Антропологии

19. В бунте против абсурда видел смысл жизни человека
Камю
Хайдеггер
Фрейд
Маркс

20. Аксиологическая функция философии состоит в том, что философия
Способствует формированию у человека представлений об основных ценностях
Накапливает и транслирует новое знание о мире
Разрабатывает общетеоретическую модель социума
Разрабатывает категориальный аппарат частных наук

Тест 12

1. В явном виде идея общественного прогресса была сформулирована в
Современной западной философии
Средневековой философии
Античной философии
Философии просвещения

2. Буддизм считает человека существом
Страдающим
Творческим
Играющим
Познающим

3. Представления человека о добре и зле, счастье и долге и т.п. воплощаются в нормах
Морали
Политики
Права
Науки

4. Непреднамеренное искажение знания
Заблуждение
Ложь
Относительная истина
Фантазия

5. В западноевропейской философии первым философом, поставившим в центр своих размышлений человека был
Августин

Аквинский
Сократ
Кант

6. Смысл жизни человека в отечественной религиозной философии трактуется как
Жизнь во благо других людей и человечества
Стремление к успеху и власти
Душевный покой и удовлетворенность собой
Наслаждение земными благами

7. Как самостоятельное духовно-культурное образование философия возникла
С утверждением христианства
С появлением первых людей
В Древней Греции
В Древнем Риме

8. Различные исследования будущих состояний общества называются
Футурологией
Эсхатологией
Футурошоком
Футуризмом

9. Философская дисциплина, исследующая происхождение, природу, функции, структуру, роль в обществе нравственности, морали, есть
Этика
Логика
Эргономика
Эстетика

10. Представители вульгарного материализма считают, что сознание
Имеет вещественную природу
Существует независимо от материального мира
Идеально
Является сверхъестественным даром

11. По мнению … сознание новорожденного есть чистая доска, которая постепенно покрывается письменами разума
Локка
Спинозы
Беркли
Декарта

12. Традиционное утверждение сторонников теории творения о неспособности материи, вещества, энергии к саморазвитию в наши дни опровергается учением о самоорганизации систем, называемым
Синергетикой
Софистикой
Майевтикой
Кибернетикой

13. Научный метод сформулированный Поппером, называется принципом
Фальсификации

Верификации
Несоизмеримости
Историзма

14. Автором работы Слово о законе и благодати является
Илларион
Филофей
Мономах
Никон

15. Всякий процесс изменения и перехода из одного состояния в другое представляет собой
Движение
Существование
Круговорот
Прогресс

16. Сторонников позиции, согласно которой человек познает только явления, но не сущности вещей, называют
Гностиками
Догматиками
Агностиками
Апологетами

17. Философским может быть назван вопрос
Возможны ли небелковые формы жизни
Обусловлена ли нравственность человека генетикой
Является ли Плутон планетой
Как отличить истину от заблуждения

18. Постижением процесса общественной жизни занимается
философия природы
философия человека
история философии
философия истории

19. Представление о времени и пространстве как абсолютных, универсальных, однородных формах бытия было высказано
Кузанским
Ньютоном
Бэконом
Марксом

20. В современной философии значительное внимание уделяется
Познанию первоначал, первопричин бытия
Познанию Абсолютного духа
Анализу возможности построения коммунистического общества
Исследованию языка

Тест 13

1. Макиавелли дал обоснование светского государства в
Диалоге Государство
Трактате Государь
Трактате Левиафан
Утопии Город Солнца

2. Согласно марксизму, человек отличается от животного прежде всего
Инстинктом самосохранения
Способностью к коммуникации
Способностью к труду
Альтруизмом

3. В Исповеди Августина впервые поднимается вопрос о
Возможности построения идеального государства
Свободе воли человека
Соотношении бытия и небытия
Познания мира

4. Функция философии, связанная с выяснением характера проблем, требующих изменения познавательного аппарата частных наук, называется
Прогностической
Методологической
Аксиологической
Критической

5. Разрабатывая новые стратегии отношений человека и природы в современных условиях, философия выполняет … функцию
Практическую
Информационную
Критическую
Гносеологическую

6. Под развитием понимается
Круговорот
Любое изменение
Повторяющийся процесс
Необратимое качественное изменение объектов

7. Одним из теоретиков концепции постиндустриального общества является
Белл
Маркс
Ясперс
Бердяев

8. Важнейшей чертой философского мировоззрения в эпоху средневековья является
Пантеизм
Теоцентризм
Космоцентризм
Деизм

9. Душа мира, связующее звено между Богом и его творением, по Соловьеву, есть
Логос

Единое
Демиург
София

10. Проблема смысла и значения жизни и смерти была одной из центральных проблем в философии
Маркса
Аристотеля
Шопенгауэра
Декарта

11. Христианство определяет бытие как
Свободный дар Бога
Все, что существует
Вечный и неизменный мир
Продукт взаимодействия Бога и человека

12. Относительно связи движения и развития верным является суждение, что
Не всякое движение является развитием
Не всегда развитие есть движение
Движение и развитие не связаны друг с другом
Движение тождественно развитию

13. Вопрос о первоначале мира был центральным в античной философии на этапе
Поздней классики
Эллинизма
Средней классики
Ранней классики

14. Глобальные проблемы наиболее четко проявили себя в (во)
18
конце 19
второй половине 20
начале 20

15. Представители…. Считают, что человек обретает свою сущность в процессе своего существования
Герменевтики
Позитивизма
Неотомизма
Экзистенциализма

16. Вне природы и человека нет ничего, и высшие существа – это лишь фантастические отражения нашей собственной сущности, заявляли
Дуалисты
Идеалисты
Интуитивисты
Материалисты

17. По мнению сторонников … научно-технический прогресс способствует росту этического нигилизма
Антисциентизма

Либерализма
Сциентизма
Догматизма

18. К разряду глобальных проблем относится
Борьба с алкоголизмом
Предотвращение локальных конфликтов
Вхождение России во Всемирную торговую организацию
Исчерпание природных ресурсов

19. Родоначальником иррациональной философии и философии жизни в 19 веке считается
Шопенгауэр
Кьеркегор
Бергсон
Шеллинг

20. Философская антропология – это философское учение о
Обществе
Цивилизации
Человеке
Природе

Тест 14

1. Всякий процесс изменения и перехода из одного состояния в другое представляет собой
Прогресс
Круговорот
движение
Сущетсвование

2. Технические науки нацелены на
Открытие новых законов природы
Конструирование и изобретение нового
Анализ нравственных аспектов взаимоотношений человека и техники
Исследование общесоциологических явлений

3. Когда философия учит ничего сразу не принимать на веру и не отвергать что-либо без глубокого и самостоятельного размышления и анализа, то ее деятельность связана с … функцией
Мировоззренческой
Прогностической
Критической
Аксиологической

4. Формой деятельности людей по воспроизводству и обновлению социального бытия, а также включаемыми в эту деятельность ее продуктами и результатами является
Религия
Научная деятельность
Философия
Культура

5. Согласно Пармениду, бытие есть

Иллюзия
То, что неподвижно, неизменно и умопостигаемо
Материальный мир
Божественное творение

6. Представителями эмпиризма в философии 17 века были
Паскаль, Бейль, Мальбранш
Бэкон, Гоббс, Локк
Декарт, Спиноза, Лейбниц
Дидро, Гельвеций, Гольбах

7. Отличительными признаками научного знания считают систематизированность, доказательность, а также
Личностный характер
Правдоподобность
Устойчивость
Проверяемость

8. Хранительницей (хранителем) вневременных ценностей и сегодня продолжает оставаться
Религия
Риторика
Наука
Право

9. Свобода – это осознанная необходимость, считал
Кузанский
Спиноза
Сократ
Августин

10. Проблемы, решаемые философией
Имеют всеобщий, предельный характер
Имеют отношение к сверхъестественному, нереальному миру
Не имеют ничего общего с жизнью обычных людей
Могут быть решены в рамках конкретной научной дисциплины

11. Создателем учения об идеальном государстве был
Платон
Аристотель
Сократ
Пифагор

12. Категорией, обозначающей длительность существования и последовательность смены состояний материальных объектов, является
Время
Движение
Количество
Пространство

13. К числу людей, предвосхитивших на рубеже 20 века общие тенденции развития природы и общества, следует отнести

Вебера
Вернадского
Шпенглера
Бердяева

14. Вопрос о смысле жизни в значительной мере порожден размышлением о том, стоит ли жить, если всякий человек
Одинок
Бездуховен
Смертен

15. Концепции научных революций как смены парадигм или научно-исследовательских программ разработали
Ясперс и Тойнби
Гадамер и Хайдеггер
Кун и Лакатос
Лиотар и Деррида

16. В основе натурфилософии Возрождения лежит
солипсизм
пантеизм
деизм
теизм

17. Опосредованно-чувственный образ предмета, создаваемый на основе восприятия, называется
представлением
умозаключением
понятием
интуицией

18. Для научной картины мира характерно
истинное знание причин
уверенность в существовании Мирового разума
безоговорочное влияние идей ведущих ученых
отождествление веры и знания

19. Как единичный представитель вида или социальной группы человек есть
особь
личность
индивид
гражданин

20. Конкретно-исторический тип общества, выделяемый по способу материального производства, в марксизме называется
культурно-историческим типом
государством
формацией
цивилизацией

Тест 15

1. Договорную теорию происхождения государства из разума и опыта людей, а не из теологии разрабатывали такие мыслители Нового времени как
Сократ, Платон, Аристотель
Гоббс, Локк, Руссо
Маркс, Энгельс, Ленин
Дидро, Гельвеций, Гольбах

2. Согласно теизму, материя сотворена, а потому не является
интенцией
модусом
субстратом
субстанцией

3. Систематическое философское исследование феномена техники началось в
античности
эпоху Возрождения
эпоху Просвещения
конце 19 – начале 20 вв.

4. Античная философия включает в себя … философию
древнегреческую и древнеримскую
только древнегреческую
только древнеримскую
древнюю европейскую и древнюю восточную

5. Внутренне упорядоченное множество взаимосвязанных элементов называется
системой
совокупностью
моделью
интегралом

6. Создателем знаменитой Утопии, описывающей идеальное общество будущего, является
Кузанский
Макиавелли
Мор
Абеляр

7. Формой рационального познания является
восприятие
понятие
ощущение
представление

8. В творчестве Канта выделяются периоды
логический и практический
идеалистический и материалистический
метафизический и диалектический
докритический и критический

9. Первым теоретиком диалектического материализма в России был
Чаадаев

Флоренский
Герцен
Плеханов

10. Сфера взаимодействия природы и общества, в которой человек осмысленно и глобально контролирует ход природных процессов, есть
литосфера
биосфера
ноосфера
атмосфера

11. В основе философии лежит (ат)
размышления философов
вопрос об отношении мышления к бытию
осмысление научных открытий
признание многообразия мира

12. Бытие как объективная реальность обозначается термином
материя
субстрат
сознание
субстанция

13. К диалектическим законам Гегеля не принадлежит закон
отрицания отрицания
исключенного третьего
перехода количественных изменений в качественные
единства и борьбы противоположностей

14. Главным критерием истины для диалектического материализма является (ются)
самоочевидность и достоверность
логические построения
практика
чувственные переживания

15. Из философов античности наибольший вклад в исследование общества внесли
Левкипп и Демокрит
Фалес и Анаксимен
Платон и Аристотель
Парменид и Зенон

16. Классическое определение истины как суждения или отрицания, соответствующего действительности, впервые было дано
Гегелем
Тертуллианом
Марксом
Аристотелем

17. Согласно … мышление и бытие являются независимыми друг от друга субстанциями
пантеизму
дуализму
идеализму

материализму

18. Отображение отдельного свойства материального объекта, непосредственно взаимодействующего с органами чувств, называется
восприятием
ощущением
представлением
эмоциями

19. Форма научного знания, содержащая предположение и нуждающаяся в доказательстве, есть
гипотеза
теория
принцип
закон

20. К числу представителей античного атомизма относят
Августина
Эпикура
Фалеса
Демокрита
Платона

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.02 История

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры "Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины"
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины История.

Заведующий кафедрой, кандидат филологических наук, доцент Никульцева В.В.

Разработчик: Г.В. Арапова, преподаватель МФЮА
Рецензент: М.Е. Котельников, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.6, ОК.9	ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; демонстрировать гражданско-патриотическую позицию.	основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения. ретроспективный анализ развития отрасли.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Развитие СССР и его место в мире в 1980-е гг.	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.6, ОК.9	Тесты
2	Раздел 2. Россия и мир в конце XX - начале XXI века		Тесты
3	Дифференцированный зачет		Билеты

Оценочные средства для текущего контроля

Тесты

Тест 1.

Определите событие, с которым связывают начало «холодной войны»:

1. Создание НАТО
2. Корейская война 1950 - 1953 гг.
3. Испытание советского атомного оружия
4. Речь У. Черчилля в Фултоне

Определите, кто был первым президентом СССР:

1. Б. Н. Ельцин
2. М. С. Горбачев
3. Л. И. Брежнев
4. В. И. Ленин

Укажите событие, произошедшее 12 июня 1990 г.:

1. Принятие Декларации о государственном суверенитете РСФСР
2. Путч ГКЧП
3. Роспуск ОВД
4. Начало чековой приватизации в России

Определите событие, которое произошло в СССР 19 - 21 августа 1991 г.:

1. Очередной съезд народных депутатов
2. Вывод советских войск из Афганистана
3. Попытка государственного переворота
4. Референдум по проблемам сохранения СССР

Укажите, что предусматривало Беловежское соглашение:

1. Принятие новой конституции СССР
2. Вывод советских войск из ГДР
3. Роспуск СССР, создание СНГ
4. Создание ГКЧП

Определите республики, не вошедшие в состав СНГ:

1. Латвия, Эстония, Белоруссия
2. Литва, Латвия, Казахстан
3. Эстония, Латвия, Литва
4. Литва, Латвия, Киргизия

Укажите правопреемника(ков) СССР на международной арене после его распада:

1. Россия
2. Россия и Украина
3. Белоруссия, Украина, Россия
4. Россия и Казахстан

Определите годы президентства В. В. Путина:

1. 1992 - 1996 гг.

2. 2000 - 2008 гг.
3. 1996 - 2000 гг.
4. 2000 - 2004 гг.

Соотнесите имена и события:
1. Проведение политики «перестройки» А) М. С. Горбачев
2. Принятие Конституции 1993 г. Б) Б. Н. Ельцин
3. Авария на Саяно - Шушенской ГЭС В) Д. А. Медведев
4. Зимняя олимпиада в Сочи Г) В. В. Путин

Соотнесите даты и события:
1. Распад СССР А) 1986 г.
2. Образование НАТО Б) 1949 г.
3. Авария на Чернобыльской АЭС В)1991 г.
4. Избрание М. С. Горбачева президентом СССР Г) 1990 г.

Определите город, где произошел теракт 11 сентября 2001 г. :
1. Лондон
2. Мадрид
3. Нью - Йорк
4. Париж

Укажите, какая страна не является постоянным членом Совета Безопасности ООН:
1. Китай
2. Россия
3. США
4. Индия

Укажите, что является международной спортивной организацией:
1. МОК;
2. ЮНЕСКО;
3. ГРИНПИС;
4. МВФ

Определите международный документ, являющийся эталоном прав и свобод человека:
1. Декларация о принципах международного права;
2. Декларация прав народов России;
3. Всеобщая декларация прав человека;
4. Конвенция о правах ребенка

Укажите, что свойственно экстремизму:
1. усиление национального самосознания
2. стремление к захвату чужих территорий
3. разжигание межнациональных конфликтов
4. проявление крайних взглядов и методов

Дайте определение понятия «интеграция».
Что характерно для однополярной модели мира?
Раскройте цели создания ООН.

Укажите в хронологической последовательности лидеров постсоветской России. Приведите 3 примера специализированных учреждений.

Тест 2.

1.В области экономики апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС взял курс на:
А) отказ от административно-командной системы управления
В) приватизацию
С) создание рыночной экономики
Д) ускорение
Е) радикальные экономические реформы
2.Вьетнамский народ вел борьбу против французских колонизаторов в период:
А)1945-54 гг.
В) 1971-72 гг.
С) 1964-68 гг.
Д) 1973-74 гг.
Е) 1954-64 гг.
3. Начало «Холодной войны» по традиции связывают с:
А) созданием НАТО
В) Корейской войной 1950-1953 гг.
С) Испытанием советского атомного оружия
Д) образованием Организации Варшавского договора
Е) речью У.Черчилля в Фултоне
4. Моделью национального и экономического развития для Ю.Кореи стал(а):
А) Япония
В) Западная Европа
С) США
Д) Китай
Е) СССР
5.Беловежское соглашение 1991 г. объявило…
А)принятие новой КонституцииСССР
В) вывод советских войск из ГДР
С) роспуск СССР, создание СНГ
Д) создание ГКЧП
Е) роспуск КПСС
6. «Холодная война» охватила период:
А) 90-е годы XX века
В) 30-40ые годы XX века
С) 40-80ые годы XX века
Д) 20-30ые годы XX века
Е) начало XX века
7. В конце XX века произошел распад государства:
А) Болгария
В) Румыния
С) Югославия
Д) Польша
Е) Албания
8.С целью сохранения и укрепления СНГ в 1993 году:
А) был введен безвизовый режим

В) была создана единая рублевая зона
С) был введен единый паспорт
Д) был принят устав СНГ
Е) были введены миротворческие силы ООН

9.Сущность политики « тэтчеризма» в Англии

А) Отмена репрессивного закона о профсоюзах
В) введение новой комплексной системы социального образования
С) повышение заработной платы
Д) широкомасштабная приватизация в государственном секторе
Е) национализация крупной промышленности

10. США принял активное участие в войне против С. Вьетнама в:

А) 1954-68 гг.
В) 1970-73 гг.
С) 1969-70 гг.
Д) 1965-85 гг.
Е) 1965-73 гг.

11. 5 августа 1963 г. в Москве был подписан договор:

А) мораторий на ядерное испытание
В) ограничение обычного вооружения в Европе
С) сокращение ракет среднего радиуса действия
Д) запрещение испытаний ядерного оружия в 3-х средах:
Е) ограничение стратегического вооружения

12. К странам Восточной Европы в послевоенный период относили:

А) Испания, Португалия, Греция
В) Польша, Венгрия, Румыния
С) Дания, Норвегия, Швеция
Д) Франция, Бельгия, Голландия
Е) Германия, Италия, Испания

13.В 80-90ые годы XX века самых высоких темпов экономического роста в Латинской Америке достигла:

А) Бразилия
В) Венесуэла
С) Куба
Д) Чили
Е) Аргентина

14.Президент Египта, один из инициаторов создания Движения неприсоединения

А) Дж. Неру
В) Г.А. Насер
С) Садат
Д) Сукарно
Е) Кастро

15.Антисоциалистическое выступление в Венгрии произошло в

А) 1945г.
В) 1951г.
С) 1956г.
Д)1953г.
Е) 1959г.

16. Лейбористское правительство в Великобритании с 1945 по 1951г. возглавлял:

А. У. Черчилль

B. К. Эттли
C. М. Тетчер
Д. А. Иден
Е. Г. Макмиллан

17. Инициаторами создания НАТО были:

А. США
В. Великобритания
С. Франция
Д. США и Великобритания
Е. Великобритания и Франция

18. Великобритания предоставила Индии статус доминиона в:

А) 1945 г.
В) 1948 г.
С) 1947 г.
Д) 1946 г.
Е) 1949 г

19. В середине 50-х годов XX века этот регион стал одним из наиболее важных в мировой политике:

А) Южно-Восточная Азия
В) Ближневосточный
С) Восточная Европа
Д) Южная Азия
Е) Центральная Америка

20. М. Тэтчер являлась премьер-министром Великобритании в:

А) 1979-90 гг.
В) 1978-1992 гг.
С) 1970-1980 гг.
Д) 1975-1985 гг.
Е) 1979-1995 гг.

21. Кто был избран Председателем Верховного Совета России в июне 1990 года?

А) Г.А.Зюганов
В) Б.Н.Ельцин
С) А.Д.Сахаров

22. Отметьте 6 черт общественно-политической ситуации в СССР в 1990-1991 гг.

1.возникновение и рост забастовочного движения
2.прекращение сопротивления экономическим и политическим реформам со стороны консервативно настроенного партийного аппарата
3.нарастание национального сепаратизма в республиках СССР
4.поляризация общественного сознания
5.наступление общественной апатии, падение интереса граждан к политическим событиям
6.создание альтернативной политической партии, начавшей играть роль распадающейся КПСС
7.усиление консервативных тенденций в КПСС
8.восстановление общественно-политического влияния КПСС, которое она имела до 1985 года
9.обострение межнациональных отношений, столкновения на национальной почве в ряде республик СССР
10.выдвижение бастующими шахтерами требований отставки М.С.Горбачева и смены политического курса

23. Отметьте 5 черт и мероприятий внешней политики СССР в 1964-1985 гг

1. инициатива ввода войск стран Варшавского Договора в Чехословакию

2.ввод советских войск в Венгрию
3.размещение ядерных ракет на Кубе
4.претензии на контроль над Черноморскими проливами
5.участие советских представителей в Совещании по безопасности и 6.сотрудничеству в Европе
7.подписание Договора о запрещении ядерных испытаний в атмосфере, 8.космическом пространстве и под водой
9.попытка разрядки напряженности в отношениях с США и странами НАТО
10.произраильская позиция в арабо-израильских войнах
11.конфликт с Китаем на острове Даманский
12конфликт с Северной Кореей
13.ввод советских войск в Афганистан

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тестирование

1. Акт о капитуляции гитлеровской Германии со стороны советского командования подписывал
а) Жуков
б) Василевский
в) Рокоссовский
г) Воронов

2. Возвращение на родину военнопленных и гражданских лиц, оказавшихся в ходе Великой Отечественной войны за пределами СССР, – это…
а) депортация
б) эвакуация
в) репатриация
г) эмиграция

3. Одной из причин быстрого восстановления народного хозяйства после Великой Отечественной войны было использование:
а) достижений научно-технического прогресса
б) иностранной экономической помощи
в) чрезвычайных мер в организации труда
г) элементов рыночной экономики

4. Принципы послевоенного устройства Европы были приняты на конференции союзников в феврале 1945 года в
а) Тегеране
б) Ялте
в) Потсдаме
г) Нюрнберге

5. В докладе «О культе личности Сталина и его последствиях» сталинизм трактовался как явление, порожденное:
а) революцией 1917 г.

б) большевистской идеологией
в) особенностями характера Сталина
г) особенностями российской истории

6. Впервые термин «холодная война» в 1946 г. в Фултоне произнес
а) Г.Трумэн
б) Д.Эйзенхауэр
в) Ш. де Голль
г) У.Черчиль

7. С началом «холодной войны» произошел(-ло) …
а) укрепление антигитлеровской коалиции
б) создание военно-политических блоков (НАТО, ОВД)
в) создание Европейского союза
г) роспуск Коминтерна

8. Укажите период «холодной войны»:
а) 90 – е гг. XX в.
б) 30-40 – е гг. XX в.
в) 40-80 – е гг. XX в.
г) 20-30 –е гг. XX в.

9. Определите событие, с которым связывают начало «холодной войны»:
а) Создание НАТО
б) Корейская война 1950-1953 гг.
в) Испытание советского атомного оружия
г) Речь У. Черчилля в Фултоне

10. Главное проявление «оттепели» заключалось в:
а) ослаблении руководящей роли партии
б) освобождении всех политзаключенных
в) публикации произведений антисталинской направленности
г) устранении «железного занавеса» между Востоком и Западом

11. Руководителем советского ядерного проекта был
а) Ландау
б) Сахаров
в) Курчатов
г) Иоффе

12. Руководителем советской ракетной программы был:
а) Королёв
б) Туполев
в) Яковлев
г) Ильюшин

13. Первым военным конфликтом после окончания ВОВ, в котором принял участие СССР, была
а) война во Вьетнаме

б) война в Корее
в) война в Алжире
г) гражданская война в Китае

14. Международная обстановка после окончания второй мировой войны характеризуется как
а) разрядка международной напряжённости
б) ядерное сдерживание
в) гибкое реагирование
г) «холодная война»

15. «Железный занавес» — это:
а) стена, отделявшая Восточный Берлин от Западного;
б) пограничная система стран социализма;
в) раскол мира на два враждебных лагеря;
г) трудности обмена со странами «третьего мира».

16. Культ личности И.В. Сталина был осуждён на
а) закрытом заседании ЦК
б) Пленуме ЦК
в) XX съезде партии
г) XXI съезде партии

17. Важнейшим мероприятием в 1950-е гг. в СССР было:
а) строительство Беломорско-Балтийского канала
б) освоение целинных земель
в) строительство Днепрогэса
г) начало освоения Кузбасса

18. XX съезд КПСС состоялся в:
а) 1953 г.
б) 1956 г.
в) 1959 г.
г) 1964 г.

19. Карибский кризис произошел в
а) 1963 г.
б) 1961 г.
в) 1962 г.
г) 1964 г.

20. Писательницей, открыто выступившей в 1966 г. в поддержку А. Синявского и Ю. Даниэля, в 1968 г. — А. Солженицына, в 1973 г. — А. Сахарова, была:
а) А. Барто
б) Л. Чуковская
в) В. Василевская
г) Е. Гинзбург

21. В годы, когда руководство страной возглавлял Н. С. Хрущев:

а) развернулось широкое жилищное строительство
б) вводилась полная свобода художественного творчества
в) была установлена плата за обучение в вузах
г) соцреализм перестал быть единственным разрешенным художественным направлением

22. В каком году был осуществлен первый в истории человечества полет в Космос:
а) 1958
б) 1959
в) 1960
г) 1961

23. В 1962 г. в Новочеркасске:
а) открылась атомная электростанция
б) произошла экологическая катастрофа
в) была расстреляна демонстрация рабочих
г) начал работу международный кинофестиваль

24. 25 августа 1968 г. группа молодых людей провела в Москве демонстрацию под лозунгом:
а) «За вашу и нашу свободу!»
б) «Чехи, одумайтесь!»
в) «Чехи, мы ваши братья!»
г) «Руки прочь от Чехословакии!»

25. К событиям внешней политики СССР в 1970-е гг. относится:
а) создание СЭВ;
б) разрыв отношений с Югославией;
в) участие в конфликте в Корее;
г) ввод войск в Афганистан.

26. Система международных отношений, характеризующаяся балансом примерно равных сил двух конкурирующих блоков государств, называется:
а) монополярной
б) глобальной
в) биполярной
г) интернациональной

27. Реформы А. Н. Косыгина не дали результатов из-за:
а) противоречивого сочетания в них либеральных и командных методов
б) отрицательного отношения к ним Л. И. Брежнева
в) их неприятия населением
г) боязни решительной ломки системы

28. Низкая производительность труда в СССР в 1960—1980-е гг. объяснялась:
а) господствующим экстенсивным развитием экономики
б) низкой технической подготовкой рабочих
в) отсутствием экономических стимулов
г) устаревшим оборудованием на предприятиях

29. Укажите неверное утверждение. Период отечественной истории с середины 1960-х до середины 1980-х гг. назвали «застоем» из-за:
а) резкого падения национального дохода
б) падения темпов прироста промышленной продукции
в) отсутствия международных конфликтов
г) подавления выступлений против господствующего режима

30. В 1979 году СССР ввёл войска в:
а) Венгрию
б) Афганистан
в) Чехословакию
г) Польшу

31. Определите, кто был первым президентом СССР:
а) Б. Н. Ельцин
б) М.С. Горбачев
в) Л.И. Брежнев
г) В.И. Ленин

32. Первым против войны в Афганистане публично выступил:
а) А. Н. Косыгин
б) Б. Н. Ельцин
в) А. Д. Сахаров
г) М. С. Горбачев

33. Политика, инициированная М.С. Горбачевым во второй половине 80-х гг., называлась:
а) Оттепель
б) Перестройка
в) Ускорение
г) Обновление страны

34. Укажите событие, произошедшее 12 июня 1990 г.:
а) Принятие Декларации о государственном суверенитете РСФСР
б) Путч ГКЧП
в) Роспуск ОВД
г) Начало чековой приватизации в России

35. Определите, кто был первым президентом России:
а) Б. Н. Ельцин
б) М.С. Горбачев
в) В.В. Путин
г) Д.А. Медведев

36. Начатая М. С. Горбачевым перестройка связана с:
а) попыткой исправления «отдельных деформаций» социализма
б) реформированием тоталитарной системы
в) приватизацией земли, банков, предприятий
г) роспуском КПСС

37. Распад СССР произошел в:
а) 1987 г.
б) 1990 г.
в) 1991 г.
г) 1997 г.

38. Определите событие, которое произошло в СССР 19-21 августа 1991 г.:
а) Очередной съезд народных депутатов
б) Вывод советских войск из Афганистана
в) Попытка государственного переворота
г) Референдум по проблемам сохранения СССР

39. Укажите, что предусматривало Беловежское соглашение:
а) Принятие новой конституции СССР
б) Вывод советских войск из ГДР
в) Роспуск СССР, создание СНГ
г) Создание ГКЧП

40. Определите республики, не вошедшие в состав СНГ:
а) Латвия, Эстония, Белоруссия
б) Литва, Латвия, Казахстан
в) Эстония, Латвия, Литва
г) Литва, Латвия, Киргизия

41. Укажите правопреемника(ков) СССР на международной арене после его распада:
а) Россия
б) Россия и Украина
в) Белоруссия, Украина, Россия
г) Россия и Казахстан

42. По Конституции 1993 г. Россия является государством:
а) унитарным
б) федеративным
в) конфедеративным
г) основанным на принципе национальной автономии

43. «Новое политическое мышление» – это …
а) реализация «Программы 500 дней» Г. Явлинского и С. Шаталина
б) внешнеполитический курс М.С. Горбачёва
в) программа перехода к рыночным отношениям
г) реформа политической системы

44. Соотнесите имена и события:

1. Проведение политики «перестройки»	А) М.С. Горбачев
2. Принятие Конституции 1993 г.	Б) Б.Н. Ельцин
3. Авария на Саяно-Шушенской ГЭС	В) Д.А. Медведев
4. Зимняя олимпиада в Сочи	Г) В.В. Путин

45. Определите годы президентства В.В. Путина:
а) 1992-1996 гг.
б) 2000-2008 гг.
в) 1996-2000 гг.
г) 2000-2004 гг.

46. Автором программы вывода страны из кризиса, известной под названием «500 дней», был:
а) Н. Рыжков;
б) В. Жириновский;
в) Е. Гайдар;
г) Г. Явлинский.

47. Соотнесите даты и события:

1. Распад СССР	А) 1986 г.
2. Образование НАТО	Б) 1949 г.
3. Авария на Чернобыльской АЭС	В)1991 г.
4. Избрание М.С. Горбачева президентом СССР	Г) 1990 г.

48. Определите город, где произошел теракт 11 сентября 2001 г.:
а) Лондон
б) Мадрид
в) Нью-Йорк
г) Париж

49. Укажите, какая страна не является постоянным членом Совета Безопасности ООН:
а) Китай
б) Россия
в) США
г) Индия

50. Укажите, что является международной спортивной организацией:
а) МОК;
б) ЮНЕСКО;
в) ГРИНПИС;
г) МВФ

51. Определите международный документ, являющийся эталоном прав и свобод человека:
а) Декларация о принципах международного права;
б) Декларация прав народов России;
в) Всеобщая декларация прав человека;
г) Конвенция о правах ребенка

52. Укажите, что свойственно экстремизму:
а) усиление национального самосознания
б) стремление к захвату чужих территорий
в) разжигание межнациональных конфликтов
г) проявление крайних взглядов и методов

53. Укажите обладателя ядерного оружия на территории бывшего СССР:
а) Белоруссия
б) Казахстан
в) Украина
г) Россия

54. Укажите год избрания президентом Д.А. Медведева:
а) 2002 г.
б) 2004 г.
в) 2006 г.
г) 2008 г.

55. Определите, когда произошла атака исламских экстремистов против США:
а) 1 сентября 2001 г.
б) 11 сентября 2001 г.
в) 1 сентября 2002 г.
г) 11 сентября 2002 г.

57. Укажите, какая(ие) страна(ны) являются постоянными членами Совета Безопасности ООН:
а) Великобритания
б) Россия
в) США
г) Все выше перечисленные страны

58. Раскройте понятие «сепаратизм»:
а) Стремление к отделению, обособлению
б) Политика устрашения
в) Приверженность к крайним взглядам и мерам
г) Разносторонние межгосударственные связи

59. В 1950-е годы освоение целины проходило в районах...
а) Южного Урала, Казахстана и Сибири
б) Западной Белоруссии
в) Западной Украины
г) такого мероприятия в СССР вообще не проводилось

60. В борьбе за власть после смерти И.В. Сталина победил ...
а) Л.П.Берия
б) Н.С.Хрущев
в) В.М.Молотов
г) Л.Каганович

61. В послевоенный период репрессивными органами было организовано...
а) «Ленинградское дело»
б) убийство С.М.Кирова
в) дело писателей
г) дело о культе личности И.Сталина

62. В постановлении ЦК КПСС «О преодолении культа личности его последствий» причинами культа личности Сталина были названы...
а) политика руководства страны
б) политика руководства партии
в) объективные сложности социалистического строительства и отрицательные черты характера Сталина
г) волюнтаристская политика республиканских органов власти

63. В ходе послевоенного восстановления в СССР использовалась...
а) рыночная модель хозяйствования
б) смешанная модель восстановления экономики
в) политика «военного комунизма»
г) административно-командная мобилизационная модель 30-х годов

64. Варшавский договор о дружбе, сотрудничестве и взаимной помощи социалистических государств был подписан в:
а) 1949 году
б) 1955 году
в) 1985 году
г) после распада СССР

65. Во время руководства страной Н.С. Хрущёвым была принята
а) программа «500 дней»
б) программа «перестройки»
в) программа ликвидации колхозного строя
г) программа построения коммунизма

66. Начало десталинизации советского общества положил:
а) Н.С. Хрущёв
б) Л.И.Брежнев
в) М.С.Горбачев
г) Л.П.Берия

67. Окончание процесса разрядки международной напряженности в 1970-е годы было обозначено:
а) началом Вьетнамской войны
б) выводом советских войск из Афганистана
в) вводом советских войск в Афганистан
г) заключением мирного договора с Японией

68. Год массового появления политических партий в период перестройки после введения многопартийности:
а) 1985
б) 1989
в) 1991
г) 2000

69. 2 августа 1990 года иракские войска вторглись в:

а) Иран
б) Израиль
в) Кувейт
г) Сирию

70. Принятие I Съездом народных депутатов РСФСР Декларации о государственном суверенитете России произошло:
а) 12 июня 1990 года
б) 19-20 августа 1991 года
в) после смерти И.Сталина
г) с приходом к власти В.Путина

71. “Парад суверенитетов” союзных республик в конце перестройки выразился в ...
а) поддержке национальными республиками ГКЧП
б) переходе к рыночной экономике
в) игнорировании республиками распоряжения центра
г) желании сохранить СССР

72. В начале 1990-х годов проведение приватизации в РФ связано с деятельностью...
а) А.Б. Чубайса
б) Е.Т.Гайдара
в) Г.Бурбулиса
г) В.Черномырдина

73. В период правления Б.Н. Ельцина имел(-и) место:
а) запрещение деятельности крупнейшей оппозиционной партии
б) масштабное перераспределение собственности
в) ослабление позиций России на международной арене
г) все перечисленные

74. ГКЧП был создан ...
а) 31 декабря 1999 года
б) 12 июня 1990 года
в) в ночь с 18 на 19 августа 1991 года
г) после смерти И.Сталина

75. Действующая Конституция РФ была принята всенародным голосованием в
а) 1936 году
б) 1977 году
в) 1993 году
г) 2000 году

76. Для курса «либерально-радикальной модернизации» характерно:
а) начало приватизации государственной собственности
б) переход к командно-административной форме управления экономикой
в) национализации сырьевого сектора экономики
г) установление тоталитарного режима

77. Договор о роспуске СССР был подписан:

а) 19-20 августа 1991 года в Москве
б) 12 июня 1990 года в Минске
в) 8 декабря 1991 г. в Беловежской пуще
г) в ноябре 1989 года в Берлине

78. Договор о роспуске СССР в 1991 году не подписал глава:
а) Белоруссии
б) России
в) Украины
г) Казахстана

79. К городам федерального значения не относится город
а) Санкт-Петербург
б) Екатеринбург
в) Москва
г) Севастополь

80. Договор о создании Содружества Независимых Государств первыми подписали
а) Россия, Белоруссия, Казахстан
б) Белоруссия, Украина, Польша
в) Россия, Белоруссия, Украина
г) Россия, Казахстан, Армения

81. Законодательная власть в России в соответствии с Конституцией принадлежит:
а) Совету Федерации
б) Федеральному собранию
в) Государственной Думе
г) Президенту

82. Международное положение РФ в конце 1990-х годов:
а) к её рубежам приблизился военный блок НАТО
б) лишилась бывших союзников
в) создан формальный союз с Белоруссией
г) все перечисленные

83. С чего решил начать Е.Т. Гайдар экономическую реформу в январе 1992 года
а) с приватизации
б) с принятия новой Конституции
в) с ужесточения политического режима
г) с либерализации цен

84. Блок, поддерживающий Президента России в 2003 году:
а) «Наш дом - Россия»
б) Союз правых сил
в) Союз левых сил
г) Либерально-демократическая партия

85. Буря в пустыне — это ...
а) действия многонациональных сил ООН против Израиля

б) действия многонациональных сил ООН против Иранского вторжения в Кувейт
в) война между Ираном и Ираком
г) война между Израилем и Палестиной

86. Бывшая страна "социалистического содружества", пережившая процесс распада:
а) Германия
б) Польша
в) Югославия
г) Венгрия

87. Встреча глав государств США, СССР, Великобритания и Франции, намечаемая на май 1960 года была сорвана, так как ...
а) США сбили пассажирский самолет
б) Советская зенитная ракета сбила самолет-шпион У-2
в) произошел вооруженный конфликт СССР и Китая
г) такая встреча вообще не планировалась

88. Главным районом острых региональных конфликтов в 70-80-е годах XX века оставался(-ась)
а) Центральная Европа
б) Юго-Восточная Азия
в) Афганистан
г) Ближний восток

89. Демократические революции в странах Восточной Европы произошли в
а) 1962
б) 1991-1995
в) 1980
г) 1985

90. Исходной моделью социально-экономического и политического развития для стран Восточной Европы в послевоенный период была модель
а) СССР
б) Китая
в) США
г) Германии

91. Кубинский воинский контингент в 1989 году был выведен из:
а) Кореи
б) Китая
в) Анголы
г) Камбоджи

92. Московский договор 1963 года о запрещении ядерных испытаний в атмосфере, в космосе и под водой не был подписан:
а) США и Францией
б) Францией и Китаем
в) СССР и США
г) Великобританией и Францией

93. Берлинская стена построена:
а) 9 мая 1945 года
б) 12 августа 1961 года
в) 22 июня 1941 года
г) в августе 1945 года

94. Оказание помощи США странам Запада для экономического восстановления после Второй мировой войны назывался:
а) доктрина Монро
б) «Новый курс»
в) план Маршала
г) кейнсианство

95. Оправдание, восстановление в правах лиц, подвергшихся репрессиям
а) реабилитация
б) депортация
в) девальвация
г) репатриация

96. Первые республики, отделившиеся от СССР в сентябре 1991 года
а) Россия, Украина, Белоруссия
б) Латвия, Эстония, Литва
в) Грузия, Армения, Азербайджан
г) Казахстан, Узбекистан, Грузия

97. Политика "маккартизма" в США после второй мировой войны предполагала:
а) поддержка политических сил коммунистической направленности
б) преследование граждан по подозрению в антиамериканской деятельности
в) национализация экономики
г) поддержка сепаратистских устремлений ряда штатов США

98. После Второй Мировой войны ряд стран выбрали социалистический путь развития. К ним не относится ...
а) Китай
б) Северная Корея
в) Япония
г) Вьетнам

99. Последний, XXVIII съезд КПСС, состоялся в:
а) 1985 г.
б) 1999 г
в) 1990 г.
г) 2014 г.

100. В период Карибского кризиса президентом США был ...
а) Дж.Буш
б) Б.Клинтон
в) Дж.Кенеди

г) Дж.Вашингтон

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрано 90-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрано 71 - 89% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрано 51 - 70% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрано 0 - 50% правильных ответов.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Восстановление хозяйства СССР. Влияние международной ситуации на направление развития экономики.
2. Апогей культа личности И.В. Сталина. Политические процессы. Борьба за власть после смерти И.В. Сталина.
3. Приход к власти Н.С. Хрущева. Попытки преодоления культа личности. XX съезд КПСС. Либерализация сверху.
4. Экономические реформы 1950–1960-х годов, причины их неудач.
5. Новый расклад сил на мировой арене. Речь Черчилля в Фултоне. Доктрина «сдерживания». План Маршалла.
6. Первые конфликты и кризисы «холодной войны».
7. Страны «третьего мира»: крах колониализма и борьба против отсталости.
8. Экономические, геополитические итоги Второй мировой войны для США. Превращение США в финансово-экономического и военно-политического лидера западного мира. «Новая экономическая политика Р.Никсона.
9. Провозглашение Федеративной Республики Германии и образование ГДР. ФРГ и «план Маршалла». Успешное восстановление экономики к 1950г.
10. Развитие стран Восточной Европы во второй половине 20 века.
11. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Япония.
12. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Китай.
13. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Индия.
14. Причины реформ М.С. Горбачева. Кризис классической советской модели социализма. Перестройка в СССР и ее воздействие на социально-экономическое и политическое положение государств Восточной Европы.
15. Распад СССР и конец «холодной войны».
16. Становление новой российской государственно-правовой системы. Б. Ельцин. Политический кризис осени 1993 г. Конституция РФ.
17. Переход к рыночным отношениям в России: реформы и их последствия.
18. Латинская Америка. Проблемы развития во второй половине 20-нач.21 вв.
19. Международные отношения во второй половине 20 века. От двухполюсной системы к новой политической модели.

20. НТР и социальные сдвиги в западном обществе. Развитие образования. Кризис традиционных и национальных культур и жанров. Постмодернизм в философии и массовой культуре.
21. Этапы развития духовной жизни советского российского общества второй половины 20 века, черты духовной жизни периода гласности и демократизации в СССР и России.
22. Геополитическое положение и национальные интересы России. Новая Россия в новом мире. Россия и НАТО.
23. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях. Основные виды национальной безопасности. Пути и средства укрепления экономической безопасности.
24. Международное сотрудничество в области противодействия международному терроризму и идеологическому экстремизму.
25. Россия и СНГ в укреплении безопасности на постсоветском пространстве. Проблемы социально экономического и культурного развития страны в условиях открытого общества.

БИЛЕТЫ

БИЛЕТ № 1.

1. Восстановление хозяйства СССР. Влияние международной ситуации на направление развития экономики.
2. Международное сотрудничество в области противодействия международному терроризму и идеологическому экстремизму.

БИЛЕТ № 2.

1. Апогей культа личности И.В. Сталина. Политические процессы. Борьба за власть после смерти И.В. Сталина.
2. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях. Основные виды национальной безопасности. Пути и средства укрепления экономической безопасности.

БИЛЕТ № 3.

1. Приход к власти Н.С. Хрущева. Попытки преодоления культа личности. XX съезд КПСС. Либерализация сверху.
2. Геополитическое положение и национальные интересы России. Новая Россия в новом мире. Россия и НАТО.

БИЛЕТ № 4.

1. Экономические реформы 1950–1960-х годов, причины их неудач.
2. Этапы развития духовной жизни советского российского общества второй половины 20 века, черты духовной жизни периода гласности и демократизации в СССР и России.

БИЛЕТ № 5.

1. Новый расклад сил на мировой арене. Речь Черчилля в Фултоне. Доктрина «сдерживания». План Маршалла.
2. НТР и социальные сдвиги в западном обществе. Развитие образования. Кризис традиционных и национальных культур и жанров. Постмодернизм в философии и массовой культуре.

БИЛЕТ № 6.

1. Первые конфликты и кризисы «холодной войны».
2. Международные отношения во второй половине 20 века. От двухполюсной системы к новой политической модели.

БИЛЕТ № 7.

1. Страны «третьего мира»:крах колониализма и борьба против отсталости.
2. Латинская Америка. Проблемы развития во второй половине 20-нач.21 вв.

БИЛЕТ № 8.

1. Экономические, геополитические итоги Второй мировой войны для США. Превращение США в финансово-экономического и военно-политического лидера западного мира. «Новая экономическая политика Р.Никсона.
2. Переход к рыночным отношениям в России: реформы и их последствия.

БИЛЕТ № 9.

1. Провозглашение Федеративной Республики Германии и образование ГДР. ФРГ и «план Маршалла». Успешное восстановление экономики к 1950г.
2. Становление новой российской государственно-правовой системы. Б. Ельцин. Политический кризис осени 1993 г. Конституция РФ.

БИЛЕТ № 10.

1. Развитие стран Восточной Европы во второй половине 20 века.
2. Распад СССР и конец «холодной войны».

БИЛЕТ № 11.

1. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Япония.
2. Причины реформ М.С. Горбачева. Кризис классической советской модели социализма. Перестройка в СССР и ее воздействие на социально-экономическое и политическое положение государств Восточной Европы.

БИЛЕТ № 12.

1. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Китай.
2. Россия и СНГ в укреплении безопасности на постсоветском пространстве. Проблемы социально экономического и культурного развития страны в условиях открытого общества.

БИЛЕТ № 13.

1. Апогей культа личности И.В. Сталина. Политические процессы. Борьба за власть после смерти И.В. Сталина.
2. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине 20 века. Индия.

БИЛЕТ № 14.

1. Первые конфликты и кризисы «холодной войны».
2. Геополитическое положение и национальные интересы России. Новая Россия в новом мире. Россия и НАТО.

БИЛЕТ № 15.

1. Развитие стран Восточной Европы во второй половине 20 века.
2. Переход к рыночным отношениям в России: реформы и их последствия.

БИЛЕТ № 16.

1. Становление новой российской государственно-правовой системы. Б. Ельцин. Политический кризис осени 1993 г. Конституция РФ.
2. Переход к рыночным отношениям в России: реформы и их последствия.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы дисциплины Иностранный язык в профессиональной деятельности.

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н., доц

Разработчик: А.А. Ильин, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.02, ОК.03, ОК.05, ОК.09, ОК.10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Вводно-корректив ный курс	ОК.02, ОК.03, ОК.05, ОК.09, ОК.10	Текущий контроль в форме: - тестирования.
2	Раздел 2. Развивающий курс	ОК.02, ОК.03, ОК.05, ОК.09, ОК.10	Текущий контроль в форме: - тестирования.
3	Раздел 3. Организация обслуживания обслуживание в индустрии гостеприимства	ОК.02, ОК.03, ОК.05, ОК.09, ОК.10	Текущий контроль в форме: - тестирования.
4	Дифференцированный зачет	ОК.02, ОК.03, ОК.05, ОК.09, ОК.10	Билеты для дифференцированного зачета

Оценочные средства для текущего контроля

Тесты письменные и/или компьютерные

1. Инструкция по выполнению
Тест включает 10 вопросов, для каждого из которых представлено несколько вариантов ответов. Вам необходимо внимательно прочитать вопрос, выбрать правильный с Вашей точки зрения ответ, в тестовой форме указать номер правильного ответа напротив номера соответствующего вопроса.
Время выполнения - 10 минут

.

2. Банк тестов по разделам и темам
Раздел 1
Тема 1.1-1.2.
Test 1:
1. Hi! My name is Joe and I ___ a front desk manager.
a) are **b)** be **c)** am
2. My sister _____ French and English. She works at the hotel.
a) is speaking **b)** speaks **c)** speak
3. "_____ John British?" "No, he _____."
a) Is/isn't **b)** Be/aren't **c)** Is/is
4. Where _____ Mr. Smith _____?
a) does/live **b)** does/lives **c)** do/lives
5. We haven't got _____ vacant rooms.
a) no **b)** some **c)** any

6. Betty is _____ housekeeper in our hotel.
a) the **b)** a **c)** an
7. ___ United Kingdom is situated on ___British Isles.
a) –/– **b)** the/– **c)** the/the
8. There _____ a lot of people at the reception today.
a) are **b)** is **c)** sit
9. Qualified managers don't _____ mistakes.
a) do **b)** make **c)** have
10. Bill doesn't book this room, _____?
a) is he **b)** doesn't he **c)** does he

Раздел 2
Тема 2.1 – 2.2
Test 2:

1. It (often/rain) in our city in autumn.
   a) is often raining b) often rains
2. Take your umbrella, sir. It (rain) cats and dogs.
   a) rains b) is raining
3. Our chef is in the kitchen. He (make) his special dish for today.
   a) is making b) makes
4. Our chef (often/make) something special for dinner.
   a) is often making b) often makes
5. Can you phone a bit later, please? The manager (have talks).
   a) is having talks b) has talks
6. Run downstairs. Your boss (wait) for you. Hurry up!
   a) is waiting b) waits
7. Unfortunately, I don't know Spanish, but I (learn) it now.
   a) am learning b) learn
8. This maid (still/work) on the second floor.
   a) is still working b) still works
9. Our assistant manager (usually/work) on Saturdays.
   a) is usually working b) usually works
10. Usually I (have coffee) in the morning, but now I (drink) tea.
    a) am having coffee a) drink
    b) have coffee b) am drinking

Раздел 2
Тема 2.3-2.4
Test 3:

1. We (not / have) any guests last Wednesday.
   a) didn't have b) haven't had c) hadn't have
2. My parents (be) at this hotel many times.
   a) have been b) were c) have being

3. I (buy) a new dress last week, but I (not / wear) it yet.
   a) have bought a) haven't worn
   b) bought b) wore
   c) had bought c) didn't wear

4. …it (stop) snowing yet?
   a) Did it stop b) Is it stopped c) Has it stopped

5. Don't worry about your letter. I (send) it the day before yesterday.
   a) sended b) have sent c) sent

6. I (lose) my glasses. I (have) them when I left my room this morning.
   a) losed a) have had
   b) have lost b) had
   c) lost c) have

7. When Jill (finish) her working hours yesterday?
   a) When had Jill finished b) When has Jill finished c) When did Jill finish

8. When I was a bellboy, I (never / be) late for my work.
   a) have been b) was late c) had been

9. I can't find my umbrella. I think somebody (take) by mistake.
   a) took b) takes c) has taken

10. – Are you tired? - Yes, a little. I (have) a lot of calls today.
   a) have had b) had c) have

Раздел 2
Тема 2.5-2.7
Test 4:

1. After lunch you phoned someone.
   a) Who rang you? b) Who did you ring?

2. The policeman is interviewing the robber.
   a) Who is interviewing the robber? b) Who is the robber interviewing?

3. …is it from here to St. Petersburg?
   a) How far b) How long

4….would you like to drink?
   a) Which b) What

5. …of brothers Smith was the eldest?
   a) Who b) What c) Which

6. It's so cold today …… put on your warm coat?
   a) Why you haven't b) Way haven't you

7. -….birthday is it today? - It's Janet's birthday today. She is 19.
   a) Which b) Whom c) What d) Whose

8. …does it cost to stay at the Hilton Hotel?
   a) How many b) How much c) What

9. …is Pam's sister? - She's a
   a) What b) Who c) Where
10. You can have a photo …… one would you like?
   a) What b) Which

Раздел 3
Тема 3.1-3.2

Test 5:

1. You will ….. speak Spanish in another few months.
   a) can b) have c) be able to d) ought
2. I'd like …. have more free time.
   a) to can b) to be able to c) to have to d) could
3. Nobody answers the phone. They …. be out.
   a) should b) would c) can d) must
4. I'm sorry, I …. have phoned to tell you I was coming.
   a) should to b) ought to c) had to d) could
5. To my mind, the manager …. take care of his staff.
   a) ought b) need to c) must d) may
6. I …. get up early on Mondays.
   a) am able b) have to c) must d) may
7. The receptionist told the woman she …. worry.
   a) needn't b) needn't to c) couldn't d) mustn't
8. … you mind passing me the salt?
   a) will b) should c) could d) would
9. As you… remember, I was always interested in business news.
   a) may b) have to c) must d) ought to
10. Little children like books with large print. They …. read them more easily.
   a) should b) must c) can d) have to

Раздел 3
Тема 3.3-3.4

Test 3:

1. My brother and I _____ TV now.
a) are watching **b)** are watch **c)** watch
2. Ann _____ on business trip tomorrow.
a) go **b)** goes **c)** is going
3. "_____ he American?" "No, he _____."
a) Is/isn't **b)** Be/aren't **c)** Is/is
4. When _____ you _____ the project?
a) will/finish **b)** do/finishes **c)** do/finish
5. I am sorry, sir. We haven't got _____ cakes.
a) no **b)** some **c)** any

6. There is a bag on the chair. _____ bag belongs to my friend.
a) a **b)** the **c)** –
7. The western coast of Great Britain is washed by the Atlantic Ocean.
a) –/– **b)** the/– **c)** the/the
8. There _____ no coffee left.
a) are **b)** – **c)** is
9. Good staff has to _____ progress.
a) do **b)** make **c)** have
10. Today is cold and wet, _____?
a) is it **b)** doesn't it **c)** isn't it

.

Раздел 3
Тема 3.5-3.6

1. We concentrate _____ the needs of our customers.
a) on b) in c) by
2. The headquarters of our company ____ in London.
a) is a b) is c) are
3. My secretary (often/make) a schedule.
a) is often making b) often makes c) often made
4. _____ (give) orders yet?

a) Did you give b) Are you given c) Have you given
5. I'm sorry, I _____ have phoned to tell you I was coming.
a) should to b) ought to c) could
6. Yesterday Tom heard that the Sales Manager (be ill) for five days.
a) was ill b) has been ill c) had been ill
7. Everybody _____ work hard if they want to pass exams.
a) will must b) will must to c) will have d) will have to
8. The exchange rate isn't going _____ down.
a) to fall b) to be fallen c) to fallen
9.Your car looks very clean._____(you/wash) it?
a) Have/wash **b)** Did/wash **c)** Have/washed
10. ___you ____ a holiday recently?
a) did/have **b)** do/have **c)** have/had

Раздел 3
Тема 3.7-3.8

1. Have you got enough money for suite at this hotel?

a) Yes, I have. b) Yes, I'm having. c) Yes, I am.
2. I was hoping to ____ to talk to your manager.

a) can b) have c) be able to
3. They ____ (lose) the computer in our lobby this evening.

a) have lost b) are losing c) lost
4. I (be) to the USA many times.

a) have been b) were c) have being

5. I'd like _____ to our guests.

a) to talk b) talked c) talk

6. Mike hoped laundry service ____ help him with his dirty jacket.

a) would b) will c) -

7. We can _____ this problem.

a) discuss b) to discuss c) discussed

8. Our colleagues ____ very ambitious people.

a) am b) is c) are

9. Students often _____ research work at our hotel.

a) study **b)** make **c)** do

10. It's Saturday today, _____?

a) is it **b)** doesn't it **c)** isn't it

Раздел 3
Тема 3.8-3.9

1. You have to ____ on time.

a) am b) is c) be

2. Usually bad news (not/make) people happy.

a) don't a make. b) doesn't make. c) have made

3. Garry is in the office. He (make) an arrangement at the moment.

a) is making. b) makes c) make

4. I (buy) a new suit last week, but I (not/wear) it yet.

a) bought, haven't worn b) bought, wear c) had bought, didn't wear

5. Nobody answers the phone. They _____ be out.

a) Should b) would c) must

6. We didn't know the score, but we were sure their team _____(lose) the game.

a) has lost b) had lost c) lost

7. Are you sure Ann_____ use your mobile phone?

a) knows to b) knows how to c) knows the

8. I am sure I _____ her before.

a) meet b) have met c) meeting

9. Careful room-service managers don't often _____ mistakes.

a) do **b)** make **c)** have

10. Your housekeeping service doesn't work, _____?

a) is it **b)** doesn't it **c)** does it

3. Критерии оценки:

К= (количество верных ответов) / (общее количество ответов) * 100

Коэффициент	Количество верных ответов	Оценка
1-0,9	10	5 (отлично)
0,71-0,89	9-8	4 (хорошо)
0,6-0,7	7-5	3 (удовлетворительно)
0-0,69	Менее 5	2 (неудовлетворительно)

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету
Грамматические темы:

1 семестр

Порядок слов в различных типах предложений.
Типы вопросов: общий, альтернативный, специальный, разделительный.
Present Simple.
Наречия частотности.
Безличное выражение It takes me…
Present Continuous.
Present Simple vs Present Continuous
Модальные глаголы для выражения способности и возможности, обязанностей, запретов, разрешения, советов и рекомендаций.
Конструкция there is/there are.
Эквиваленты модальных глаголов.
Past Simple.
Past Continuous.
Past Simple vs Past Continuous.

2 семестр
Степени сравнения прилагательных и наречий.
Сравнительные конструкции.
Исчисляемые и неисчисляемые существительные.
Наречия few, little, much, many.
Some, any, no/every и их производные.
A lot of/lots of/a lot
Артикль с именами собственными и вещественными.
Придаточные предложения времени, условия, причины, следствия, цели, образа действия.
Определительные придаточные предложения.
Сложноподчиненные предложения с if, when, as soon as, till, after, before, while.
Будущее время группы Simple.
Future simple vs. to be going to
Предложения с союзами neither…nor, either…or.
Present Perfect
Present Perfect vs Past Simple.

3 семестр
Прилагательные Other, another.
Числительные, даты, дроби.
Глаголы говорения.

Past Perfect.
Согласование времен.
Прямая речь.
Косвенная речь.
Условные предложения 1 и 2 типов.
Сослагательное наклонение.
Конструкция I wish…
Активный инфинитив.
Пассивный инфинитив.
Причастие I.
Причастие II.
Герундий.
Пассивный залог.
Конструкция «сложное дополнение».
Конструкция «сложное подлежащее».

Лексические темы:

1 семестр
Профессиональные знакомства.
Работа и досуг.
Трудоустройство.

2 семестр
Страны изучаемого языка.
Корпоративная культура.
Национальная кухня.
Организация бизнеса.
Информационные технологии 21 века.

3 семестр
Денежное обращение и банки.
Менеджмент.
Экология и охрана окружающей среды.
Основы экономической географии.
Бухгалтерия.
Землеустройство как наука.

БИЛЕТЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Билет №1
1. Назовите правило образования настоящего простого времени английского языка.

2. Выберите правильный ответ:

He _never_at our hotel.

a. have never stayed b. has never stay c. has never stayed

3. Составьте диалог на тему «Знакомство с персоналом отеля».

Билет №2

1. Назовите правило образования настоящего продолженного времени английского языка.

2. Выберите правильный ответ:

They always __ our guests at the reception.

a. meeting b. meet c. meets

3. Составьте краткий рассказ на тему «Услуги гостиниц».

Билет №3

1.Назовите правило образования настоящего совершенного времени английского языка.

2.Выберите правильный ответ:

You are ready to order, __?

a. don’t you b. are you c. aren’t you

3. Составьте краткий рассказ на тему «Удобства для семейного отдыха».

Билет №4

1.Назовите правило использования слов much-many, a lot of.

2.Выберите правильный ответ:

As soon as he __ his reservation we __ him our best room.

a. confirm/give b. will cofirm/will give c. confirms/will give

3. Составьте краткий рассказ на тему «Характеристика номеров гостиницы».

Билет №5

1.Назовите правило использования прилагательных other, another.

2.Выберите правильный ответ:

There are __ reservations in our hotel in summer.

a. much b. many c. a lot of

3. Составьте диалог на тему «Заказ столика в ресторане».

Билет №6

1.Назовите правило образования вопросов: общий, альтернативный, специальный.

2.Переведите предложение в косвенную речь:

Ann said, ‘Our guests can book rooms here in advance’.

3. Составьте диалог на тему «Завтрак в ресторане гостиницы».

Билет №7

1.Назовите правило образования вопросительно-отрицательных предложений.

2. Переведите предложение в косвенную речь:

The housekeeper asked, 'Do you want me to clean your room later?'

3. Составьте краткий рассказ тему «Добро пожаловать в гостиницу».

Билет №8

1.Назовите правило использования some, any и их производных.

2. Переведите предложение в косвенную речь:

This receptionist asked, 'How long are you going to stay at our hotel?'

3. Составьте диалог на тему «Заказ завтрака (обеда, ужина) в номер отеля».

Билет №9

1.Назовите правило использования исчисляемых и неисчисляемых существительных в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

I don't like this coffee. Would you bring me __ one, please?

a. other b. another c. the other

3. Составьте краткий рассказ на тему «Услуги гостиниц для деловых людей (проведение презентаций, конференций и тд.)».

Билет №10

1.Назовите правило образования простого прошедшего времени в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

_he _ at our hotel yesterday?

a. did arrive b. did arrived c. does arrive

3. Составьте диалог на тему «Бронирование номера по телефону, по интернету».

Билет №11

1. Назовите правило образования прошедшего продолженного времени в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

When we __ the manager __ the press conference. We were late.

a. come/had started b. came/ had started c. came started

3. Составьте краткий рассказ на тему «Бонусные программы отеля».

Билет №12

1. Назовите правило образования прошедшего совершенного времени в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

They __ about news when she __ the conference room.

a. was discussing/ entered b. were discussing/entered c. discussed/ entered

3. Составьте диалог на тему «Подтверждение бронирования».

Билет №13

1.Назовите разницу в употреблении простого и продолженного прошедших времен в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

Our room service ___ round –the-clock every day.

a. works b. work c. working

3. Составьте диалог на тему «Перенос даты бронирования».

Билет №14

1. Назовите разницу в употреблении простого и совершенного прошедших времен в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

__you __ the table in our restaurant in advance?

a. did booked b. have book c. have booked

3. Составьте диалог на тему «Заселение в отель».

Билет №15

1.Расскажите о модальных глаголах в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

__ you help me, please? – yes, I __.

a. must/ can b. can/can c. can/must

3. Составьте краткий рассказ на тему «Служба горничных в гостинице».

Билет №16

1. Расскажите об эквивалентах модальных глаголов в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

Unfortunately, he __ busy now. He __to our manager.

a. is/speaks b. is/speaking c. is/is speaking

3. Составьте диалог на тему «Отмена бронирования».

Билет №17

1.Назовите особенности использования сложноподчиненных предложений в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

You __ use the lift in the case of fire. It is too dangerous.

a. must b. mustn't c. have to

3. Составьте диалог на тему «Просьба гостя о дополнительной уборке номера».

Билет №18

1. Назовите особенности использования безличного выражения It takes me…

2.Выберите правильный ответ:

It's raining outside. You __ take your umbrella, sir.

a. must b. should c. mustn't

3. Составьте краткий рассказ на тему «Служба консьержа в отеле».

Билет №19

1.Назовите правило образования простого будущего времени английского языка

2.Переведите предложения из активного залога в пассивный:

We will change your room tomorrow.

3. Составьте диалог на тему «Заказ трансфера из отеля для гостя отеля».

Билет №20

1.Назовите разницу использования Future simple и оборота to be going to

2. Переведите предложения из активного залога в пассивный:

Our bellboy always helps our guests with their luggage.

3. Составьте диалог на тему «Просьба гостя отеля о замене номера».

Билет №21

1.Назовите особенности сложноподчиненных предложений с if, when, as soon as, till, after, before, while в будущем простом времени.

2. Переведите предложения из активного залога в пассивный:

They booked three rooms in our hotel last week.

3. Составьте диалог на тему «выезд из отеля».

Билет №22

1.Назовите правило образования степеней сравнений прилагательных и наречий.

2. Переведите предложения из активного залога в пассивный:

She has already ordered continental breakfast to her room.

3. Составьте диалог на тему «Ресторанное обслуживание: приветствие и рассадка гостей».

Билет №23

1.Назовите правило согласования времен в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

Would you like__ to drink, sir?

a. some b. something c. anything

3. Составьте диалог на тему «Заказ ужина по меню ресторана».

Билет №24

1.Расскажите об особенностях прямой и косвенной речи в английском языке.

2.Выберите правильный ответ:

It was __ hotel I have ever stayed at.

a. good b. best c. the best

3. Составьте диалог на тему «Обслуживание в номере».

Билет №25

1.Назовите правило образования простых вопросов в косвенной речи.

2.Выберите правильный ответ:

__ is a single room in your hotel per one night?

a. how many b. how much c. how

3. Составьте краткий рассказ на тему «Спортивные удобства в отеле».

Билет №26

1. Назовите правило образования специальных вопросов в косвенной речи.

2.Выберите правильный ответ:

__ Hilton is pretty expensive for us.

a. – b. the c. a

3. Составьте диалог на тему «Заселение в отель группы бизнесменов с целью деловой поездки».

Билет №27

1.Назовите правило использования артикля с именами собственными и вещественными.

2.Выберите правильный ответ:

Have you booked a single or a __ room, madam?

a. two b. second c. double

3. Составьте диалог на тему «Конфликтная ситуация с гостем при выезде из отеля».

Билет №28

1.Назовите правило образования страдательного залога для времен группы simple.

2.Выберите правильный ответ:

_ can’t I choose a room view?

a. how b. why c. who

3. Составьте диалог на тему «Предоставление гостю отеля услуг прачечной».

Билет №29

1. Назовите правило образования страдательного залога для времен группы perfect.

2.Выберите правильный ответ:

Who __ you my credit card details?

a. showed b. did showed c. shown

3. Составьте диалог на тему «Собеседование о приеме на работу на должность (горничной, работника ресепшена и тд.)».

Билет №30

1. Назовите правило образования страдательного залога для времен группы continuous.

2.Выберите правильный ответ:

Sorry, but I hear __. Could you phone back one more time, please?

a. something b. anything c. nothing

3. Составьте диалог на тему «Жалоба гостя отеля о проблеме в номере (не работает телевизор, сейф, кондиционер и тд.)».

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.04 Физическая культура

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры "Физическое воспитание"

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Физическая культура.

Зав. кафедрой М.М. Ковылин

Разработчик: Э.А. Новожилов, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	**Умения**	**Знания**
ОК 8	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	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

ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Легкая атлетика	ОК 8	Тест Контрольная работа Рефераты	
2	Тема 2. Гимнастика с использованием гимнастических упражнений и гимнастических снарядов	ОК 8	Практические задания, выполнение нормативов	
3	Тема 3. Спортивные игры	ОК 8	Практические задания, выполнение нормативов	
4	Тема 4. Виды спорта (по выбору)	ОК 8	Практические задания, выполнение нормативов	

5	Тема 5. Силовая подготовка	ОК 8	Практические задания, выполнение нормативов	
6	Дифференцированный зачет	ОК 8		Практические задания, выполнение нормативов

Контрольные тесты
для оценки физической подготовленности студентов

тесты	**юноши**						**девушки**					
возраст	**16-17**			**18-29**			**16-17**			**18-29**		
оценка	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**
отжимания (за 60 сек.)	40	35	30	45	40	35	25	20	15	30	25	20
приседания (за 60 сек.)	50	45	40	55	50	45	42	37	32	45	40	35
подтягивания	13	10	8	15	12	9						
скакалка (за 60 сек.)							120	110	100	150	140	130
бег 30 м	4,8	5,1	5,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,8	6,1	5,3	5,6	6
пресс (за 60 сек.)	50	45	40	55	50	45	40	35	30	45	40	35

Тесты определения физической подготовленности

тесты	**юноши**						**девушки**					
возраст	**16-17**			**18-29**			**16-17**			**18-29**		
оценка	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**
бег 100 метров				13,2	13,8	14,3				15,7	17,5	18,3
подтягивания	13	10	8	15	12	9						
пресс										60	50	40
бег 2000м							10,30	11,30	12,15	10,15	11,15	12,00
бег 3000м	12,30	13,30	14,30	12,00	13,00	13,50						

Женщины

№	Тесты	Оценка в баллах				
		5	4	3	2	1
1	Бег 2 км (мин., сек)	10.15	10.50	11.15	11.50	12.15
2	Бег на лыжах 3 км (мин., сек.)	18.00	18.30	19.30	20.00	21.00
3	Прыжки в длину с места (см)	190	180	170	160	150
4	Подтягивание в висе лежа (перекладина на высоте 90 см) – количество раз	20	16	10	6	4
5	Приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на каждой ноге)- кол-во	12	10	8	6	4

Мужчины

№	Тесты	Оценка в баллах				
		5	4	3	2	1
1	Бег 3 км (мин., сек.)	12.00	12.35	13.10	13.50	14.30
2	Бег на лыжах 5 км (мин., сек.)	23.50	25.00	26.25	27.45	28.30
3	Прыжки в длину с места (см)	250	240	230	223	215
4	Подтягивание (количество)	15	12	9	7	5
5	Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество)	15	12	9	7	5
6	В висе поднимание ног до касания перекладины (количество)	10	7	5	3	2

№	**Контрольные упражнения**	**юноши**			**девушки**		
		баллы					
		5	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**
1	Бег 30 м. с низкого старта (сек)	4.8	5.0	5.2	5.2	5.5	6.0
2	Бег 30 м. с хода(сек)	3.8	4.0	4.2	4.2	4.5	5.0
3	Челночный бег 3 х 10 м.(сек)	7.7	8.7	9.5	8.7	9.7	10.5
4	Тройной прыжок с места(м)	7.50	7.00	6.50	5.70	5.20	4.90

№	**Контрольные упражнения**	**юноши**			**девушки**		
		баллы					
		5	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**
1	Бег 30 м. с низкого старта (сек)	4.8	5.0	5.2	5.2	5.5	6.0
2	Бег 30 м. с хода (сек)	3.8	4.0	4.2	4.2	4.5	5.0
3	Челночный бег 3 х 10 м.(сек)	7.7	8.7	9.5	8.7	9.7	10.5
4	Тройной прыжок с места (м)	7.50	7.00	6.50	5.70	5.20	4.90

№	**Контрольные упражнения**	**юноши**			**девушки**		
		баллы					
		5	**4**	**3**	**5**	**4**	**3**
1	Бег 30 м. с низкого старта (сек)	4.6	4.8	5.0	5.0	5.3	5.8
2	Бег 30 м. с хода (сек)	3.6	3.8	4.0	4.0	4.3	4.8
3	Челночный бег 3 х 10 м. (сек)	7.5	8.5	9.3	8.5	9.5	10.2

4	Тройной прыжок с места (м)	7.80	7.50	7.00	6.00	5.50	5.20

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТЕСТЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ

№	Характеристика направленности тестов	Женщины					Мужчины				
		Оценки в очках									
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Тесты на скоростно-силовую подготовленность: Бег 100 м(сек) Прыжки в длину с места (см)	15.7 190	16.0 180	17.0 170	17.9 160	18.7 150	13.2 250	13.8 240	14.0 230	14.3 223	14.6 215
2	Тест на силовую подготовленность: - поднимание (сед) и опускание туловища из положения лежа, ноги закреплены, руки за головой (кол-во раз) - подтягивание на перекладине (кол-во раз)	60	50	40	30	20	15	12	9	7	5
3	Тест на общую выносливость: - бег 500 м (мин., сек.) - бег 1 км (мин., сек.)	2.15	2.30	2.45	2.55	3.00	4.00	4.15	4.35	4.55	5.00

Контрольные вопросы по дисциплине «Физическая культура»

1. Понятие «здоровье», его содержание и критерии
2. Функциональное проявление здоровья в различных сферах жизнедеятельности.
3. Образ жизни студентов и его влияние на здоровье.
4. Здоровый образ жизни студента.
5. Влияние окружающей среды на здоровье.
6. Наследственность и ее влияние на здоровье.
7. Здоровье в иерархии потребностей и ценностей культурного человека.
8. Направленность поведения человека на обеспечение собственного здоровья.
9. Самооценка собственного здоровья.
10. Ценностные ориентации студентов на здоровый образ жизни и их отражение в жизнедеятельности.
11. Содержательные характеристики составляющих здорового образа жизни.
12. Режим труда и отдыха.
13. Организация сна.
14. Организация режима питания.
15. Организация двигательной активности.
16. Личная гигиена и закаливание.
17. Гигиенические основы закаливания.
18. Закаливание воздухом.
19. Закаливание солнцем.
20. Закаливание водой.
21. Профилактика вредных привычек.
22. Культура межличностных отношений.
23. Психофизическая регуляция организма.
24. Культура сексуального поведения.
25. Критерии эффективности использования здорового образа жизни.
26. Физическое самовоспитание и совершенствование – условие здорового образа жизни.
27. Оптимальная двигательная активность и ее воздействие на здоровье и работоспособность.
28. Формирование мотивов и организация занятий физическими упражнениями.
29. Формы самостоятельных занятий.
30. Содержание самостоятельных занятий.
31. Возрастные особенности содержания занятий.
32. Расчет часов самостоятельных занятий.
33. Планирование объема и интенсивности физических упражнений с учетом умственной учебной нагрузки.
34. Управление самостоятельными занятиями. Определение цели. Граница интенсивности физической нагрузки для лиц. Учет индивидуальных особенностей.
35. Предварительный, текущий и итоговый учет тренировочной нагрузки и корректировка тренировочных планов.
36. Граница интенсивности физической нагрузки для лиц студенческого возраста.
37. Взаимосвязь между интенсивностью занятий и ЧСС. Признаки чрезмерной нагрузки.
38. Пульсовые режимы рациональной тренировочной нагрузки для лиц студенческого возраста.
39. ЧСС/ПАНО у лиц разного возраста.
40. Энергозатраты при физической нагрузке разной интенсивности.
41. Участие в спортивных соревнованиях в процессе самостоятельных занятий.

42. Гигиена самостоятельных занятий. Питание, питьевой режим, уход за кожей. Элементы закаливания.
43. Гигиена. Места занятий, одежда, обувь, профилактика травматизма.
44. Самоконтроль за физическим развитием и состоянием организма.
45. Самоконтроль за физической подготовленностью. Тесты.
46. Объективные и субъективные факторы обучения и реакции на них организма студентов.
47. Изменения состояния организма студентов под влиянием различных режимов и условий обучения.
48. Работоспособность и влияние на нее различных факторов.
49. Влияние на работоспособность периодичности ритмических процессов в организме.
50. Общие закономерности изменения работоспособности студентов в процессе обучения.
51. Изменение работоспособности в течение рабочего дня.
52. Изменение работоспособности в течение учебной недели.
53. Изменение работоспособности по семестрам и в целом за учебный год.
54. Типы изменений умственной работоспособности студентов.
55. Состояние и работоспособность студентов в экзаменационный период.
56. Средства физической культуры в регулировании психоэмоционального и функционального состояния студентов в экзаменационный период.
57. Использование «малых форм» физической культуры в режиме учебного труда студентов.
58. Работоспособность студентов в условиях оздоровительно-спортивного лагеря.
59. Особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.
60. Общая физическая подготовка, ее цели и задачи.
61. Специальная физическая подготовка.
62. Спортивная подготовка, ее цели и задачи.
63. Структура подготовленности спортсмена.
64. Техническая подготовленность спортсмена.
65. Физическая подготовленность спортсмена.
66. Тактическая подготовленность спортсмена.
67. Психическая подготовленность спортсмена.
68. Профессионально-прикладная физическая подготовка спортсмена как разновидность специальной физической подготовки.
69. Интенсивность физических нагрузок.
70. Зоны интенсивности нагрузок по частоте сердечных сокращений (ЧСС).
71. Характеристика нулевой зоны интенсивности.
72. Характеристика первой тренировочной зоны.
73. Характеристика второй тренировочной зоны.
74. Характеристика третьей тренировочной зоны.
75. Энергозатраты при физических нагрузках разной интенсивности.
76. Значение мышечной релаксации.
77. Возможности и условия коррекции физического развития и телосложения средствами физической культуры и спорта в студенческом возрасте.
78. Возможности и условия коррекции двигательной и функциональной подготовленности средствами физической культуры и спорта в студенческом возрасте.
79. Формы занятий физическими упражнениями.
80. Построение и структура учебно-тренировочного занятия.
81. Общая и моторная плотность занятия.

82. Определение понятия «спорт». Его принципиальное отличие от других видов занятий физическими упражнениями.
83. Массовый спорт. Его цели и задачи.
84. Спорт высших достижений.
85. Единая спортивная классификация.
86. Национальные виды спорта.
87. Студенческий спорт, его организационные особенности.
88. Спорт в ВУЗе.
89. Спорт в элективном курсе учебной дисциплины «Физическая культура».
90. Особенности организации занятий в основном и спортивном отделении.
91. Специальные спортивно-технические зачетные требования и нормативы.
92. Спорт в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная основа.
93. Студенческие спортивные соревнования.
94. Спортивные соревнования как средство и метод общефизической профессионально-прикладной, спортивной подготовки и контроля их эффективности.
95. Система студенческих спортивных соревнований – Внутри вузовские, межвузовские, международные.
96. Общественные студенческие спортивные организации и объединения.
97. Международные студенческие спортивные соревнования.
98. Нетрадиционные системы физических упражнений. Особенности организации учебных занятий, специальные зачетные требования и нормативы.
99. Организационные основы занятий различными оздоровительными системами в свободное время студентов.
100. Основные мотивационные варианты и обоснование индивидуального выбора студентом вида спорта или систем физических упражнений.
101. Выбор видов спорта для укрепления здоровья, коррекции недостатков физического развития и телосложения.
102. Выбор видов спорта и упражнений для активного отдыха.
103. Выбор видов спорта и упражнений для подготовки к будущей профессиональной деятельности.
104. Выбор видов спорта и упражнений для повышения функциональных возможностей организма.
105. Выбор видов спорта для достижения наивысших спортивных результатов.
106. Краткая характеристика основных групп видов спорта и современных систем физических упражнений, преимущественно развивающих
- выносливость;
- силу;
- Скоростно-силовые качества и быстроту;
- гибкость;
- координацию движений;
107. Виды спорта комплексного разностороннего воздействия на организм занимающегося.
108. Краткая историческая справка о виде спорта (системе физических упражнений).
109. Характеристика влияния избранного вида спорта (системе физических упражнений) на физическое развитие, функциональную подготовленность, психические качества и свойства личности.
110. Модельные характеристики спортсмена высокого класса (для игроков разных амплуа, для разных весовых категорий и т. п.).

111.Определение цели и задач спортивной подготовки (занятий системой физических упражнений) в избранном виде спорта в условиях ВУЗа.
112.Перспективное планирование подготовки.
113.Текущее и оперативное планирование подготовки.
114.Основные пути достижения необходимой структуры подготовленности: физической, технической, тактической и психической.
115.Виды и методы контроля за эффективностью тренировочных занятий в избранном виде спорта (системе физических упражнений).
116.Специальные зачетные требования и нормативы по избранному виду спорта (системе физических упражнений) по годам (семестрам) обучения.
117.Календарь студенческих внутривузовских и вневузовских соревнований по избранному виду спорта.
118.Требования спортивной классификации и правила соревнований в избранном виде спорта.
119.Диагностика и самодиагностика состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.
120.Виды диагностики, ее цели и задачи.
121.Врачебный контроль как условие допуска к занятиям физической культурой и спортом, его содержание и периодичность.
122.Методы стандартов, антропометрических индексов, программ, функциональных проб, упражнений-тестов для оценки физического развития и физической подготовленности.
123.Педагогический контроль, его содержание и виды.
124.Врачебно-педагогический контроль, его содержание.
125.Самоконтроль, его цели, задачи и методы исследования.
126.Дневник самоконтроля.
127.Субъективные и объективные показатели самоконтроля.
128.Определение нагрузки по показаниям пульса, жизненной емкости легких и частоте дыхания.
129.Оценка тяжести нагрузки при занятиях физическими упражнениями по изменению массы тела и динамометрии.
130.Оценка функциональной подготовленности по задержке дыхания на вдохе и выдохе.
131.Методика оценки состояния центральной нервной системыпо пульсу и кожно-сосудистой реакции.
132.Оценка физической работоспособности по результатам 12-минутного теста в беге и плавании.
133.Методика оценки быстроты и гибкости.
134.Оценка тяжести нагрузки по субъективным показателям.
135.Коррекция содержания и методики занятий физическими упражнениями по результатам контроля.
136.Краткая историческая справка о направленном использовании физических упражнений для подготовки к труду.
137.Положения, определяющие личную и социально-экономическую необходимость специальной психофизической подготовки к труду.
138.Влияние современной технизации труда и быта на жизнедеятельность человека.
139.Изменение места и функциональной роли человека в современном производственном процессе.
140.Влияние необходимости перемены и разделения труда на содержание психофизической подготовки будущего специалиста.
141.Обеспечение высокого уровня интенсивности и индивидуальной производительности труда будущих специалистов.

142.Обеспечение психофизической надежности будущих специалистов в избранном виде профессионального труда.
143.Определение понятия ППФП, ее цели и задачи.
144.Место ППФП в системе физического воспитания.
145.Основные факторы, определяющие содержание ППФП студентов.
146.Дополнительные факторы, определяющие содержание ППФП студентов.
147.Методика подбора средств ППФП студентов.
148.ППФП студентов на учебных занятиях.
149.ППФП студентов во внеучебное время.
150.Организация и формы ППФП в ВУЗе.
151.Система контроля ППФП студентов.
152.Основные факторы, определяющие ППФП будущего бакалавра и специалиста избранного профиля.
153.Производственная физическая культура, ее цели и задачи.
154.Методические основы производственной физической культуры.
155.Влияние условий труда и быта специалиста на выбор форм, средств и методов ПФК.
156.Производственная физическая культура в рабочее время.
157.Вводная гимнастика.
158.Физкультурная пауза.
159.Физкультурная минутка.
160.Микропауза активного отдыха.
161.Методика составления комплексов упражнений в различных видах производственной гимнастики и определение их места в течение рабочего дня.
162.Физическая культура и спорт в свободное время.
163.Утренняя гигиеническая гимнастика.
164.Утренние или вечерние специально направленные физические упражнения.
165.Краткие занятия физическими упражнениями в обеденный перерыв.
166.Физкультурно-спортивные занятия для активного отдыха и повышения функциональных возможностей.
167.Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры.
168.Влияние индивидуальных особенностей, географо-климатических факторов на содержание производственной физической культуры специалистов.
169.Роль личности руководителя во внедрении физкультуры в производственный коллектив.

Примерные контрольные задания для оценки физической подготовленности студентов специальной медицинской группы

1. Бег 100м (юноши и девушки) – без учёта времени.
2. Бег 2000м (девушки), 3000м (юноши) – без учёта времени.
3. Прыжки в длину с места (юноши и девушки).
4. Подтягивание на перекладине (юноши).
5. Поднимание туловища из положения лёжа на спине (юноши и девушки).
6. Сгибание и разгибание рук в упоре лёжа (юноши и девушки).
7. Плавание 50м (юноши и девушки) – без учёта времени.
8. Бег на лыжах 2000м (девушки), 3000м (юноши) – без учёта времени.
9. Броски мяча в баскетбольную корзину (юноши и девушки).
10. Приём и передача волейбольного мяча (юноши и девушки).

11. Метание гранаты (юноши).

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И СООБЩЕНИЙ

1. Физическая культура личности.
2. Ценностные ориентиры здорового образа жизни.
3. Повышение физической и умственной работоспособности средствами физической культуры.
4. Как заменить вредные привычки (курение, употребление спиртных напитков и наркотиков) на занятие физическими упражнениями.
5. Международное спортивное студенческое движение.
6. История возрождения современного Олимпийского движения и его роль в мировой культуре.
7. Выдающиеся советские и российские участники Олимпийских игр (на примере одного - двух спортсменов)
8. Профилактические меры по предупреждению травматизма во время занятий физическими упражнениями.
9. Коррекция индивидуального физического развития и двигательных возможностей.
10. Физическая подготовка с целью развития качеств быстроты движения, силы и выносливости.
11. Специальные физические упражнения при нарушениях осанки, ожирении, плоскостопии.
12. Специальная физическая подготовка спортсмена.
13. Технико-тактические действия в избранном виде спорта.
14. Совершенствование психофизических способностей.
15. Формирование профессионально значимых свойств личности.
16. Современное состояние здоровья молодежи.
17. Современное состояние физической культуры и спорта.
18. Значение физической культуры для формирования личности профессионала, профилактики профзаболеваний.
19. Оздоровительные и профилированные методы физического воспитания при занятиях различными видами двигательной активности.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Психолого-педагогические и театральные дисциплины»

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

Зав. кафедрой С.В. Жундрикова

Разработчик: Р.Е. Барабанов, преподаватель кафедры МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03, ОК 04, ОК 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.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: Тест
2	Раздел 2 Деловое общение	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: Тест
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: Тест
4	Дифференцированный зачет	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Перечень вопросов для подготовки к ДЗ Билеты для дифзачета Практические задания по решению ситуаций

Оценочные средства для текущего контроля

БАНК ТЕСТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Наименование темы	Количество вопросов в замесе теста
	РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения	
1.1.	Закономерности общения и взаимодействия людей	**3**
1.2.	Барьеры и виды барьеров в общении	**3**
1.3.	Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения	**3**
1.4.	Культура речи и ее значение в общении	**3**
1.5.	Психология личности и общение	**3**
	РАЗДЕЛ 2. Этика и этикет в межличностном общении	
2.1.	Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения	**3**
2.2.	Культура межличностного общения	**2**
2.3.	Основные понятия этики. Деловая этика и этикет	**4**
2.4.	Этики и культура поведения делового человека	**3**
2.5.	Формы и виды делового общения	**4**
2.6.	Визитные карточки как часть профессионального общения	**3**
2.7.	Конфликты в межличностном и профессиональном общении	**3**
2.8.	Особенности профессионального и межличностного общение в рабочей группе	**3**

ТВ:	НВ:		Вопрос-ответ:
1.1.	**1**		**Общение - это**
			процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
			наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм
			воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
		+	сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)
1.1.	**2**		**Деловое общение -**
		+	общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности
			общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации
			предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата
			обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей
1.1.	**3**		**К невербальным средствам общения относится**
			кинесика
			праксемика
			визуальное общение
		+	все ответы верны
1.2.	**4**		**Коммуникативный барьер - это**
			факторы, снижающие успешную коммуникацию
			психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению

			совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её
		+	все ответы верны
1.2.	**5**		**Семантический барьер -**
			связан с недостатками речи
		+	связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
			возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
			возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
1.2.	**6**		**Стилистический барьер -**
			связан с недостатками речи
			связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
			возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
		+	возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
1.3.	**7**		**Основные стили поведения при конфликте**
			конкуренция или соперничество
			сотрудничество и компромисс
			приспособление, игнорирование или уклонение
		+	все ответы верны
1.3.	**8**		**Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях**
		+	важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
			считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
1.3.	**9**		**Стиль уклонения может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях**
			важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
		+	считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
1.4.	**10**		**Речь - это**
		+	исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил
			процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
			воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
			знаковая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание)
1.4.	**11**		**К видам речи относится**
			устная речь
			письменная речь

			внутренняя речь
		+	все ответы верны
1.4.	**12**		**Совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения - это**
		+	речевой этикет
			правила письменной речи
			речевые приёмы
			правильного ответа нет
1.5.	**13**		**Личность - это**
		+	понятие, выработанное для отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений
			отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретённых свойств
			социально-биологическое существо, воплощающее собой высшую ступень в эволюции жизни и являющееся субъектом общественно-исторической деятельности и общения
			совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность
1.5.	**14**		**Самооценка - это**
			стремление к достижению цели той степени сложности, на которую человек считает себя способным
		+	представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто
			некоторая совокупность качеств и характеристик, которые индивид хотел бы увидеть у себя
			правильного ответа нет
1.5.	**15**		**Состояние психики и обусловленное им поведение животных и человека, характерными чертами которого являются: нерешительность, боязливость, напряжённость, скованность и неловкость в обществе из-за неуверенности в себе или отсутствия социальных навыков**
			стыд
			страх
		+	застенчивость
			правильного ответа нет
2.1.	**16**		**Частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей. В ряде случаев может относиться к механизмам психологической защиты - это**
			эмпатия
		+	идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	**17**		**Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания - это**
		+	эмпатия
			идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	**18**		**К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится**
			профессиональная солидарность
			особое понимание долга и чести
			особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности

		+	все ответы верны
2.2.	**19**		**Внутренняя культура - это**
		+	знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка
			культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.2.	**20**		**Внешняя культура - это**
			знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка
		+	культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.3.	**21**		**Этика - это**
			философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность
			система норм нравственного поведения человека или группы людей
			наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле
		+	все ответы верны
2.3.	**22**		**Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности - это**
			формальное поведение
		+	этикет делового общения
			правильного ответа нет
			оба ответа верны
2.3.	**23**		**К принципам современного этикета относится**
			гуманизм и целесообразность действий
			эстетическая привлекательность поведения
			уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты
		+	все ответы верны
2.3.	**24**		**Принцип гуманизма или человечности**
			определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл
			ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей
		+	ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета
			демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере
2.4.	**25**		**Набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы**
			этикет делового общения
		+	деловая переписка
			этика делового общения
			деловое общение
2.4.	**26**		**Подход «минимум» при приёме входящих звонков - это**
			приветствие
		+	приветствие + название организации
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос

2.4.	**27**		**Подход «максимум» при приёме входящих звонков - это**
			приветствие
			приветствие + название организации
		+	приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос
2.5.	**28**		**Коммуникация между сторонами для достижения соглашения относительно предмета переговоров**
			взаимодействие
		+	переговоры
			общение
			деловой этикет
2.5.	**29**		**К основным стратегиям ведения переговоров относится**
			позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения
			переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон
			правильного ответа нет
		+	оба ответа верны
2.5.	**30**		**Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке**
		1	уточнение интересов и позиций сторон
		3	достижение соглашения
		2	обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
2.5.	**31**		**Содержательный аспект переговоров включает**
			анализ проблемы и интересов сторон; оценка возможных альтернатив переговорному соглашению
			определение переговорной позиции
			разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений
		+	все ответы верны
2.6.	**32**		**Визитная карточка (визитка) - это**
		+	традиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			нетрадиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			традиционный носитель контактной информации о человеке
			традиционный носитель контактной информации об организации
2.6.	**33**		**К видам визиток относится**
			личные визитки
			корпоративная визитная карточка
			деловая визитка
		+	все ответы верны
2.6.	**34**		**Деловая визитка**
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца
			указывается информация о компании, сфера деятельности, перечень предоставляемых услуг, контактные телефоны, карта проезда, адрес веб страницы
		+	обязательно указываются имя, фамилия, должность, а также название фирмы и вид её деятельности
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца, а также электронный адрес или веб сайт
2.7.	**35**		**К типам конфликтов относится**
			внутриличностный и межличностный конфликты
			конфликт типа группа - личность
			конфликт типа группа - группа
		+	все ответы верны
2.7.	**36**		**Межличностный конфликт**
			один аспект личности противостоит другому ее аспекту
		+	одна личность противостоит другой
			одна личность противостоит группе

			одна группа противостоит другой группе
2.7.	**37**		**Латентный «конфликт» - это**
		+	объективно существующая конфликтная ситуация, но не осознаваемая, не воспринимаемая участниками
			объективно существующая конфликтная ситуация, воспринимаемая сторонами как конфликтная, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности
			конфликтная ситуация, которая объективно отсутствует, но, тем не менее, отношение сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные
			объективно существующая конфликтная ситуация и по ключевым характеристикам адекватно воспринимаемая участниками
2.8.	**38**		**Коллектив - это**
			общность людей, объединенных совместной деятельностью
			свободно образованные малые социальные группы людей, которые вступают в постоянное взаимодействие для достижения личных целей
		+	группа, совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии, объединенных совместной деятельностью в рамках какой-либо организации, цели
			группы, созданные по воле руководства
2.8.	**39**		**К типам взаимоотношений в коллективе относится**
			невмешательство
			тёплая компания
			золотая середина
		+	все ответы верны
2.8.	**40**		**«Хронический обвинитель» - это**
			говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если не слушают
			человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
			человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость
		+	всегда выискивающий ошибки других, считая. что он всегда прав, а обвиняя, можно решить проблему

Темы: Предмет и назначение этики

ЗАДАНИЕ

Открытый тест №1 **Вариант 1**	**Открытый тест №1** **Вариант 2**
1.Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется: а) этикой; б) моралью; в) нравственностью. 2. Какие элементы входят в структуру этики? а) нравы – обычай - мораль; б) история этики – теория морали - прикладная этика; в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы. 3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через; а) рационализацию художественного мира;	1. Гуманистическая этика … а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы; б) считает, что человек не имеет своей ценности; в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности 2. Авторитарная этика … а) считает, что человек не имеет своей ценности; б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности; в) считает, что цель человека – быть самим собой 3. Прикладная этика включает … а) теорию морали;

б) переживание; в) описание мира при помощи символов. 4. Этика – это … а) наука, предметом которой является мораль; б) наука, предметом которой является общество; в) наука, предметом которой является мировоззрение 5. Профессиональная этика относится к … а) теории морали; б) нормативной этике; в) прикладной этике.	б) этику делового общения; в) нормативную этику 4. Деловое общение основывается на знаниях: а) социологии; б) психологии; и) менеджмента; г) логики; 5. К вербальным средствам общения относятся: а) устная речь; б) письменная речь в) устная и письменная речь; г) интонации голоса.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 1 балл

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Основы психологии делового общения

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Вариант 1

1. Процесс двустороннего обмена информацией – это …
а) тактика общения;
б) коммуникативная компетентность;
в) коммуникация
2. Реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии – это …
а) тактика общения;
б) коммуникативная компетентность;
в) коммуникация
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это …
а) тактика общения;
б) коммуникативная компетентность;
в) коммуникация
4. «Контакт масок» – это вид общения, при котором …
а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
5. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором …

а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

Вариант 2

1. Примитивное общение – это вид общения, при котором …
а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
2. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором …
а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
3. Деловое общение – это вид общения, при котором …
а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
4. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором …
а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
5. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?
а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Способы эффективного взаимодействия. Манипуляция и убеждение в деловом общении

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Вопросы фронтального опроса

1. Какие способы эффективного взаимодействия вам известны?
2. Представьте ситуации где бы можно было использовать эти способы.
3. Манипуляции – это….
4. Какие способы убеждения вам известны?
5. Чем характерно формально-ролевое общение?

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Темы: Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами

ЗАДАНИЕ
Условия выполнения задания
1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Вариант 1

1 . Профессиональная этика относится к …
а) теории морали;
б) нормативной этике;
в) прикладной этике
2. Гуманистическая этика …
а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
б) считает, что человек не имеет своей ценности;
в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
3. Авторитарная этика …
а) считает, что человек не имеет своей ценности;
б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
в) считает, что цель человека – быть самим собой
4. Прикладная этика включает …
а) теорию морали;
б) этику делового общения;
в) нормативную этику
5.Деловое общение основывается на знаниях:
а) социологии;
б) психологии;
и) менеджмента;
г) логики;

Вариант 2

1. К вербальным средствам общения относятся:
а) устная речь;
б) письменная речь
в) устная и письменная речь;
г) интонации голоса.
2. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
а) жесты;
б) позы;
в) мимика;
г) все перечисленные;
д) выражение лица.
3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
б) стараться интерпретировать реакции партнера;
в) понимать язык невербальных компонентов общения;
г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
4. Конфликт – это:
а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.
5. Противоборство – это:
а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
б) столкновение интересов;
в) нанесение взаимного ущерба;
г) борьба мнений;
д) соперничество по поводу какого-либо предмета

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Темы: Публичное выступление

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Выступления по следующим вопросам:

1. Какие способы саморегуляции существуют и чем они характерны
2. Как может повлиять темперамент на деловое общение
3. Какие формы самовыражения можно использовать при устройстве на работу
4. Какие формы общения применимы в деловом общении

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Особенности деловой коммуникации: переговоры, собеседования, совещания

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2

Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.
Действия руководителя:
А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.
Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.
В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение. Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя
Ситуация 3.
При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.
Что вы ответите:
А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом.
Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.
В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Вариант 1

1. Конфликтная ситуация – это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный
на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.
2. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.
3. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
а) мотивы конфликта;
б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;
г) стороны конфликта;
д) образ конфликтной ситуации.
4. Образ конфликтной ситуации – это:
а) то, из-за чего возникает конфликт;
б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
5. Инцидент – это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
г) то, из-за чего возникает конфликт;
д) необходимое условие конфликта.
6. Стороны конфликта – это:
а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

Вариант 2

1. Определите, какая ситуация характеризует:
а) внутриличностный конфликт;
б) межличностный конфликт.
1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.
2. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:
а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание;
г) соперничество; д) приспособление.
3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
1-г. Открытая борьба за свои интересы.
2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
4. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
а) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
б) Обе стороны обладают одинаковой властью.
в) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
г) Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого

нет времени.
е) Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) приспособление;
д) соперничество.
6. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:
а) правда на вашей стороне;
б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Стресс. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Подготовить выступление с презентациями по следующим темам

1. Стресс и его характеристики
2. Анализ ситуаций возникновения стрессовых ситуаций в делом общении
3. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 балла

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Требование к внешнему облику делового человека. Имидж делового человека

ЗАДАНИЕ №

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Фронтальный опрос

1. Что такое дресс- код в деловой среде
2. Роль имиджа для делового человека
3. Какие качества присущи деловому человеку
4. Какую роль играет внешность в карьерном росте
5. В каких сферах деятельности дресс-код уместен

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Темы: Деловой этикет в профессиональной деятельности

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

тест №5

1. Деловой этикет включает в себя группы правил
а) нормы, взаимодействие равных по статусу
б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
в) требования руководителя к высшему управленческому звену
г) приказы подчиненного для руководителя
2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
а) соблюдение нейтралитета
б) нарушение правил этикета
в) понимание другого человека
г) представление себя другому человеку
3. Служебные контакты должны строиться на…
а) партнерских началах
б) взаимном интересе
в) личной выгоде
г) корыстном интересе
4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в…
а) компетентности
б) тактичности и доброжелательности
в) грубости и резкости
г) конфликтности, возбудимости
5. Важным элементом деловой беседы является умение…
а) говорить
б) молчать
в) слушать
г) критиковать
6. Наиболее распространенной формой делового общения является…
а) монолог
б) общение группой
в) диалоговое общение
г) молчание
7. Главное требование культуры общения по телефону – это…
а) краткость (лаконичность) изложения
б) длительность общения
в) четкость изложения
г) жесткость в разговоре
8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме…
а) невербальной
б) вербальной
в) рефлексивной

г) нерефлексивной
9. Деловые беседы часто проходят…
а) на улице
б) в формальной обстановке
в) в общественном транспорте
г) в неформальной обстановке

Критерии оценки:
При правильном и полном выполнении задания – 1 балла
Сумма баллов 7-8 – оценка «отлично»; 6-5 – оценка «хорошо»; 4 – оценка «удовлетворительно»; менее 4 – оценка «неудовлетворительно».
Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Тема: Деловая карьера

ЗАДАНИЕ № 1
Условия выполнения задания
1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Фронтальный опрос

1. Какие черты характера предполагают успех в деловой карьере
2. Как последовательно можно достичь успеха в карьере
3. Что дает карьерный рост личности
4. Как себя настроить на карьерный рост
5. Влияет ли темперамент на карьерный рост

Критерии оценки:
При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов
Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1.Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Средства профессионального общения.
3. Вербальные средства профессионального общения.
4. Невербальные средства профессионального общения.
5. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
6. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
8. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
9. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
10. Способы влияния на партнера в общении.
11. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
12. Виды профессионального слушания.
13. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
14. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
15. Стили общения в профессиональной сфере.
16. Манипуляции в общении, их основные типы.
17. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
18. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.

19. Типология конфликтных личностей.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Способы разрешения конфликтов.
22. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
23. Проблема предупреждения конфликтов.
24. Управленческая и корпоративная этика.
25. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.
26. Культурные особенности деловых контактов.
27. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
28. Стили ведения переговоров.
29. Деловая беседа.
30. Переговоры в конфликтной ситуации.
31. Речевой этикет в профессиональном общении.
32. Телефонный разговор: правила и нормы.
33. Культура деловых споров и дискуссий.
34. Деловая переписка.
35. Одежда деловых людей.
36. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

БИЛЕТЫ

БИЛЕТ № 1

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

БИЛЕТ № 2

1. Средства профессионального общения.
2. Одежда деловых людей.

БИЛЕТ № 3

1. Вербальные средства профессионального общения.
2. Деловая переписка.

БИЛЕТ № 4

1. Невербальные средства профессионального общения.
2. Культура деловых споров и дискуссий.

БИЛЕТ № 5

1. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
2. Телефонный разговор: правила и нормы.

БИЛЕТ № 6

1. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
2. Речевой этикет в профессиональном общении.

БИЛЕТ № 7

1. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
2. Переговоры в конфликтной ситуации.

БИЛЕТ № 8

1. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Деловая беседа.

БИЛЕТ № 9

1. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
2. Стили ведения переговоров.

БИЛЕТ № 10

1. Способы влияния на партнера в общении.
2. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.

БИЛЕТ № 11

1. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
2. Культурные особенности деловых контактов.

БИЛЕТ № 12

1. Виды профессионального слушания.
2. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.

БИЛЕТ № 13

1. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
2. Управленческая и корпоративная этика.

БИЛЕТ № 14

1. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
2. Проблема предупреждения конфликтов.

БИЛЕТ № 15

1. Стили общения в профессиональной сфере.
2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

БИЛЕТ № 16

1. Манипуляции в общении, их основные типы.
2. Способы разрешения конфликтов.

БИЛЕТ № 17

1. Защита от манипуляций. Контрманипуляция

2. Структура и динамика конфликта.

БИЛЕТ № 18

1. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
2. Типология конфликтных личностей.

Вопросы к практической части дифференцированного зачета:
1.Коммуникативные проблемы общения «руководитель-подчинённый», использование средств общения в целях взаимодействия.
2. Конфликтные отношения, причины, стадии, стратегии урегулирования и разрешения конфликтов.
Вопросы для анализа конфликтной ситуации.
1. Что предшествовало возникновению ситуации?
2. Основные причины возникшего конфликта и его содержание.
3. Личностная позиция руководителя предприятия в возникшей ситуации (отношения его к подчинённому), реальные цели руководителя во взаимодействии с подчинённым.
4. Определите в ситуации момент, когда руководитель мог бы предупредить её переход в конфликт.
5. Что помешало руководителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность…)?
6. Какие приёмы воздействия мог бы использовать руководитель в ситуации и как он их использовал?
7. Смысл конфликта для каждого из его участников.
8. Варианты выхода из ситуации.
9. Варианты отношений с подчинённым после конфликта.
3. Условия эффективности работы в команде: стиль руководства, взаимодействие членов группы, взаимовлияние, психологический климат коллектива.
4. Виды общения. Особенности делового общения.

Образцы проблемных ситуаций:
Пример 1. Я работаю на предприятии, и у меня сложились хорошие дружеские отношения с коллегами и начальством, но в то же время я подчиняюсь требованиям контракта, заключенного со мной; деятельность моего предприятия регулируется государством и «правилами игры» рыночной экономики, связана определенной системой отношений с другими предприятиями. Поэтому мои отношения с коллегами и начальством зависят не от личных симпатий и (или) антипатий, а от способа организации производства, стиля руководства, потребностей рынка. Меня нанимают или увольняют по соображениям производственной необходимости, а не из личных симпатий или антипатий.
Как нужно вести себя в следующей ситуации? Ваше решение.
Ваш одногруппник выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является все: ваша внешность, одежда, прическа, стиль поведения, успехи и неудачи. Обычная ошибка: язвительно заметить, что его тупые шуточки не смешны.
Пример 3
Дайте корректные ответы на агрессивно заданные вопросы:
-Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?
-Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.
Пример 4.
Бармен в ресторане общительный, разговорчивый, любит быть на виду, оптимист,

поверхностен, артистичен, стремится завладеть вниманием окружающих, выставляет на показ свои страдания и переживания.

Задания:

1. Определите тип личностной характеристики.
2. Предложите рекомендации при общении с данным больным.

Пример 5

В кафе работает официантка, обладающая следующими чертами характера:
эгоцентрична, нереалистична, трудна для понимания, с большим воображением, склонная к творчеству, способна.

Задание: выберите наиболее рациональный способ общения.

Пример 6

Постоянный посетитель вашего кафе неспокойный, настороженный, неуверенный в себе, необщителен, поэтому имеет неустойчивую самооценку, легко драматизирует ситуацию, испытывает непрерывное беспокойство и мнительность. Настроение тревожное.

Задание: предложите рекомендации в общении с данным посетителем.

Пример 7.

Бармен респектабельного кафе вечно недовольный, ворчливый. Мелочный, требовательный, обижается по пустякам. Эмоционально беден. Любит противопоставлять себя коллективу. Очень напорист в достижении значимых для себя целей. Практичен, престижен.

Задание:

1. Укажите темперамент.
2. Определите личностную характеристику.
3. Определите пути взаимодействия.

Пример 8.

Заведующая производством в ресторане — властная, мнительная, подозрительная, педантичная. Всегда стремится к первенству. Мелочна. Наслаждается любым превосходством, склонна к насмешке над более слабыми. Иногда бывает пренебрежительна и деспотична.

Задания:

1.Определите тип личностной характеристики.
2.Укажите темперамент.
3.Выберите рациональные способы общения и вид работы.

Пример 9.

Твой друг (подруга) робкий, стесняется в незнакомой обстановке, неуверенный, не любит многолюдья. Мало верит в свои силы. Тревожен, часто пребывает в нерешительности. Сосредоточен на субъективных неприятных переживаниях. Часто о них рассказывает своим близким друзьям (сокурсникам). Обладает сочетанием желания проявить себя, быть как все или кумир и не верит в собственный успех.

Задание: порекомендуйте способы коррекции поведения.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры "Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины"

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе примерной программы общеобразовательной дисциплины «Русский язык и культура речи» для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной ФГАУ «ФИРО» для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (протокол № 3 от 21 июля 2015 г. Регистрационный номер рецензии 385 от 23 июля 2015 г.)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Русский язык и культура речи.

Заведующий кафедрой, кандидат филологических наук, доцент Никульцева В.В.

Разработчик: С.А. Редькин, преподаватель кафедры социально-гуманитарных и общеправовых дисциплин МФЮА
Рецензент: С.А. Золотарева, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 05, ОК 06, ОК 10	Строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи пользоваться словарями русского языка владеть понятием фонемы, фонетическими средствами речевой выразительности находить и исправлять в тексте лексические ошибки, ошибки в употреблении фразеологизмов определять функционально-стилевую принадлежность слова; определять слова, относимые к авторским новообразованиям пользоваться нормами словообразования применительно к общеупотребительной, общенаучной и профессиональной лексике использовать словообразовательные средства в изобразительно-выразительных целях употреблять грамматические формы слов в соответствии с литературной нормой и стилистическими особенностями создаваемого текста; выявлять грамматические ошибки в тексте пользоваться багажом синтаксических средств при создании собственных текстов официально-делового, учебно-научного стилей	- понятия языка и речи, различия между языком и речью, функции языка, понятие о литературном языке, формы литературного языка, их отличительные особенности, признаки литературного языка и типы речевой нормы - понятие культуры речи, основные компоненты культуры речи (владение языковой, литературной нормой, соблюдение этики общения, учет коммуникативного компонента); качества, характеризующие речь - основные виды словарей русского языка фонетические единицы языка и фонетические средства языковой выразительности, особенности русского ударения и произношения, орфоэпические нормы - лексические и фразеологические единицы языка, лексические и фразеологические нормы, изобрази-тельно-выразительные возможности лексики и фразеологии, лексические и фразеологические ошибки - способы словообразования, стилистические возможности словообразования; словообразовательные ошибки - самостоятельные и служебные части речи, нормативное употребление форм слова, стилистика частей речи: ошибки в формообразовании и употреблении частей речи - синтаксический строй предложений, выразительные возможности русского синтаксиса - правила правописания и пунктуации, принципы русской орфографии и

	редактировать собственные тексты и тексты других авторов пользоваться правилами правописания различать тексты по их принадлежности к стилям продуцировать разные типы речи, создавать тексты учебно-научного и официально-делового стилей в жанрах, соответствующих требованиям профессиональной подготовки студентов	пунктуации, понимать смыслоразличительную роль орфографии и знаков препинания - функционально-смысловые типы речи, функциональные стили литературного языка, сферу их использования, их языковые признаки, особенности построения текста разных стилей

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	1. РАЗДЕЛ. Нормативный аспект русского языка и культуры речи	ОК 05, ОК 06, ОК 10	Текущий контроль Творческие работы
2	2.РАЗДЕЛ. Коммуникативный аспект русского языка и культуры речи		Текущий контроль Творческие работы
3	3.РАЗДЕЛ. Этический аспект культуры речи		Текущий контроль Творческие работы
4	4.РАЗДЕЛ. Основы публичного выступления		Текущий контроль Творческие работы
8	Дифференцированный зачет		Тесты

Оценочные средства для текущего контроля

ТЕМАТИКА ТВОРЧЕСКИХ РАБОТ

1. Самопрезентация.
2. По одежке встречают, по уму провожают.
3. Вкус и мода.
4. В здоровом теле – здоровый дух.
5. Остановись, мгновение!
6. Мое поколение.
7. Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость.
8. Реклама как новый жанр в системе функциональных стилей современного русского литературного языка.
9. Конфликт отцов и детей.
10. Если бы я был политиком.
11. Особенности общения в виртуальном пространстве.
12. Использование стилистических фигур и тропов в различных сферах современной коммуникации.

Проектная деятельность студентов в рамках освоения курса Русский язык и культура речи

Пояснительная записка

Проектная деятельность студентов, в ходе освоения курса Русский язык и культура речи, является активным (интерактивным) методом обучения, способствует качественному освоению учебного материала и формирует навык самостоятельной исследовательской, либо творческой работы.

Цели:

1. Активное включение студентов в учебный процесс;
2. Формирование навыка самостоятельной исследовательской, либо творческой работы;
3. Формирование эстетического вкуса.

Задачи:

1. Обучить студентов постановке темы работы, а также обоснованию сделанного выбора;
2. Постановка и формулирование учащимся темы своей работы и мотивация выбора;
3. Сформировать у учащегося стремление к разносторонней осведомленности;
4. Научить использовать надежные источники и ссылаться на них;
5. Сформировать у учащегося навык целостного рассмотрение ситуации;
6. Сформировать у учащегося стремление придерживаться основной темы;
7. Сформировать у учащегося привычку к удержанию в поле зрения исходной (основной) задачи;
8. Сформировать у учащегося навык к поиску альтернативных путей решения проблем;
9. Сформировать у учащегося навык открытого обсуждения проблемных вопросов в рамках проекта;
10. Сформировать у учащегося навык выбора точки зрения на проблему, а также готовность изменить её в процессе исследования и обсуждения;
11. Сформировать у учащегося стремление к точности и объективности в выводах;
12. Сформировать у учащегося навык последовательного рассмотрения отдельных частей сложной проблемы или явления;
13. Сформировать у учащегося навык применения критического мышления в жизни.

Работа может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Осуществление проекта может быть представлено в нескольких вариантах:
1. Исследовательская работа в рамках выбранной темы, в результате которой учащийся готовит презентацию (например, «Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач»);
2. Выполнение творческого задания, например, «Нарушение норм русского литературного языка в речи современных российских политиков».

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Языковые знания как средство развития коммуникативной компетентности и становление профессиональной компетентности.
2. Культура речи как раздел науки о языке. Предмет и задачи культуры речи.
3. Современный русский литературный язык – основа культуры речи.
4. Разговорная речь и литературный язык.
5. Нелитературные варианты языка (диалектизмы, жаргонизмы, просторечие, вульгаризмы).
6. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.
7. Языковая норма: орфоэпия, ударение.
8. Орфографические нормы. Понятие орфограммы; принципы русской орфографии.
9. Лексические нормы и основные ошибки, связанные с нарушением лексических норм.
10. Понятие о слове как основной единице языка. Прямое и переносное значения слова. Однозначные и многозначные слова.
11. Переносное значение слов как основа тропов. Основные виды тропов (эпитет, метафора, метонимия, сравнение, оксюморон, гипербола, литота, перифраз, аллегория).
12. Морфологические нормы современного русского литературного языка
13. Синтаксические нормы; основные ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм.
14. Понятие пунктуационной нормы; основные функции знаков препинания. Принципы русской пунктуации.
15. Речевое взаимодействие. Коммуникативная и речевая ситуация. Основные единицы общения.
16. Устная и письменная разновидности литературного языка.
17. Виды речи: монолог, диалог (полилог).
18. Жанры устной литературной речи.
19. Письменная речь, её жанровые разновидности.
20. Функциональные стили современного русского язык, их взаимодействие.
21. Научный стиль. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи.
22. ОДС. Сфера его функционирования, факторы формирования.
23. Язык и стиль распорядительных документов. Правила оформления документов.
24. Публицистический стиль и его особенности.
25. Устная публичная речь. Оратор и его аудитория.
26. Методика подготовки устных и письменных выступлений.
27. Структура речи.
28. Аргументация, виды аргументации.
29. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи.
30. Разговорная речь. Характерные признаки и особенности функционирования.
31. Богатство речи. Лексические средства богатства речи.

32. Выразительность речи. Характеристика выразительных возможностей фигур речи.
33. Логичность речи и уместность речи.
34. Чистота речи.
35. Точность и доступность речи.
36. Правильность речи.
37. Деловая беседа. Речевые средства воздействия на партнера.
38. Культура речи. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.
39. Этический аспект культуры речи. Речевой этикет.
40. Типы словарей и их значение в развитии речевой культуры.

БИЛЕТЫ ДЛЯ ДИФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА
Тест 1

1.Образцовые произносительные нормы сложились к (ко)

1) началу XX
2) середине XX
3) второй половине XIX
4) середине XVIII.

2.Ошибка в употреблении причастного оборота допущена в предложении…

1) Сентябрьское солнце, ярко пронизывающе прозрачный воздух, уже низко.
2) Чайник висел на палке, положенной на вбитые в землю рогульки.
3) Заря сквозит оттенком алым, подернут блеском небывалом покрытый снегом косогор.
4) Приехавшие участники на конференцию должны зарегистрироваться

3. Качество речи, дающее возможность поддерживать интерес адресата к предмету речи:

1) логичность
2) выразительность
3) уместность
4) богатство

4. Укажите фигуру речи, которой соответствует определение: …… – стилистическая фигура, заключающаяся в повторении одних и тех же элементов в начале каждого параллельного ряда.

1) антитеза.
2) анафора
3) эллипсис
4) градация

5. Выберите правильное определение *Функциональный стиль* – это…….

1) единица текста
2) изобразительно-выразительные средства языка
3) разновидность употребления языка, функционирующая в определённой сфере человеческой деятельности:
4) разговорное употребление языка

6. Совокупность языковых средств, используемых в административных актах, договорах, различной документации, – это….. подстиль официально-делового стиля.

1) дипломатический
2) юридический
3) канцелярский
4) политический

7. Укажите слова, относящиеся к стилю распорядительной документации?

1) стоимость, температура, допустим, феномен, препарировать, обозначить;
2) во исполнение, в соответствии, приказываю, указ, комиссия, устанавливать;
3) департамент, электорат, гласность, подчеркнуть, сообщить, сверхмощный;
4) отважный, седой, безмолвный лес, благоуханный, зловещее, небеса, гордый.

8. Наиболее удачным обращением к незнакомому человеку пожилого возраста будет

1) гражданин (гражданка)
2) женщина (мужчина)
3) скажите, пожалуйста
4) извините, Вы не подскажете

9. Какое из сочетаний слов не соответствует литературной норме?

1) придерживаться точки зрения
2) оказать покровительство
3) вынести приговор
4) играть большое значение

10. Слова-паразиты — это … :

1) слова, не несущие информации
2) заимствования, вытесняющие исконно русские слова
3) неологизмы
4) грубые слова

11. К жанрам информационной речи не относится:

1) вузовская лекция
2) речь на собрании
3) рекламная речь
4) митинговое выступление

12. В споре:

1) происходит обмен мнениями
2) выясняется истинность одного из представленных тезисов
3) стороны ищут согласия
4) рождается истина

13. Академическое красноречие включает в себя…

1) доклад на научной конференции;
2) выступление в парламенте;
3) речь на митинге
4) выступление на съезде партии

14. Укажите, какими словарями надо воспользоваться, чтобы продолжить ряд *хитрый, лукавый…..*

1) словарем омонимов,
2) этимологическим словарем.
3) орфоэпическим словарем;
4) словарем синонимов;

15. Ударение падает на третий слог в словах, представленных в ряду…

1) алкоголь, новорожденных, газопровод
2) диспансер, углубить, каталог
3) рефлексия, анафема, ходатайствовать
4) немота, приняли, приняла

16. В каком предложении вместо слова о*деть* нужно употребить *надеть?*

1) Хозяин платил батракам мало, зато хорошо кормил и одевал
2) Мотоциклист одел шлем и нажал на педаль.
3) Наша текстильная фабрика одевала всю область.
4) Всех танцовщиц одели в одинаковые национальные костюмы

17. Приведенный ниже текст относится к _____ стилю. *При прямом порядке главных членов предложения (сказуемое следует за однородными подлежащими) обычно*

употребляется форма множественного числа сказуемого, при обратном порядке (сказуемое предшествует подлежащим) – форма единственного числа.

1) художественному
2) газетно-публицистическому
3) научному
4) официально-деловому

18. Укажите существительное, у которого форма именительного падежа множественного числа образована неправильно.

1) доктора
2) окорока
3) мастера
4) шофера

19. Ошибочно употреблена фамилия…

1) стихи Александра Блока
2) статья о Кристиане Диор
3) книга об Александре Грине
4) фильм с участием Джулии Робертс

20. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

За окном виднелся монументальный памятник.

Тест 2

1. Сочетание ЧН произноситься как [ч'н] во всех словах ряда…

1) молочница, поточный, скворечник;
2) брачный, коричневый, встречный;
3) суточный, скучно, горчичный;
4) подсвечник, Ильинична, прачечная.

2. Укажите, каким словарем надо воспользоваться, чтобы узнать варианты произношения слова *горничная*

1) словарем фразеологизмов;
2) орфоэпическим словарем;
3) орфографическим словарем;
4) словарем антонимов

3. Коммуникативные качества речи способствуют тому, чтобы …

1) оказывать наилучшее воздействие на собеседника
2) речь соответствовала нормам литературного языка
3) одерживать победу над противником в споре
4) сохранять доброжелательную тональность разговора

4. Самым первым критерием богатства и бедности речи является:

1) лексическая синонимия
2) многозначность слова
3) количество слов
4) соблюдение норм языка

5. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы отношений между органами государства, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, юридической деятельности, – это...

1) официально-деловой стиль
2) разговорная речь
3) научный стиль
4) публицистический стиль

6. К числу основных стилевых черт официально-делового стиля *не относится*...

1) неличный характер общения и речи
2) предписующе-долженствующий характер
3) отвлеченно-обобщенный характер
4) стандартизированность

7. Коммуникативная ситуация –

1) соотношение социальных характеристик каждого из участников речевого акта;
2) сочетание внешних и внутренних условий и обстоятельств, в которых протекает речевое
3) место и время протекания речевого акта общение
4) количество участников коммуникации

8. Слова *«Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»* принадлежат

1) Сервантесу
2) Антуану де Сент-Экзюпери
3) Дж. Локку
4) А.С. Пушкину

9. Какого падежа требуют предлоги согласно, благодаря, вопреки?

1) винительного падежа
2) творительного падежа
3) родительного падежа
4) дательного падежа

10 . Заключению речевого сообщения не свойственна задача

1) обобщение сказанного
2) указание перспектив
3) краткое повторение основных проблем
4) изложение цели выступления

11. Укажите, как называется умение, которое позволяет слушателю определять цель речи, композицию речи, главную мысль и главные идеи оратора, а также умение определять форму аргументации и резюмирования?

1) умение концентрироваться;
2) умение анализировать содержание;
3) умение слушать критически;
4) умение конспектировать;

12. Главное для ораторского успеха -

1) подобрать аргументы
2) дать представление о главной идее речи
3) поддерживать контакт со слушателями
4) правильно говорить

13. Отметьте словосочетания с ошибкой в образовании формы Р.п. от существительных мн. числа.

1) килограмм помидоров;
2) табор цыган;
3) несколько башкир;
4) герои басней

14. Слова, вышедшие из употребления называются:

1) архаизмы.
2) историзмы.
3) диалектизмы
4) неологизмы

15. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

Он быстро заполнил анкету, написал свою автобиографию.

16. Неправильно выделен ударный гласный в слове

1) фОрзац
2) щавЕль
3) ходатАйство
4) колОсс

17. Существительным женского рода является слово…

1) манго
2) какаду
3) бигуди
4) кольраби

18. Правильно построено словосочетание…

1) предпринять меры
2) играть роль
3) убедиться о достоинствах работы
4) отзыв на книгу

19.Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

Он быстро заполнил анкету, написал свою автобиографию.

20. Административный речевой этикет нарушен в предложении

1) Институт просит представить Ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде;
2) Просим сообщить о результатах эксперимента;
3) Вышлите нам, пожалуйста, необходимую документацию;
4) Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения.

Тест3

1. Согласный перед [э]звучит мягко во всех словах ряда…

1) дискотека, музей, термин, шинель;
2) диспансер, брюнет, пюре, портфель;
3) тема, антитеза, ателье, портфель
4) Одесса, кассета, тоннель, термос.

2. Слова и стиль выбираются прежде всего в соответствии с…

1) правилами литературного языка
2) предметом речи
3) уровнем аудитории
4) целью речи

3. Соответствие значения компонентов речи содержанию и объёму выражаемых ими понятий — это … речи

1) правильность
2) точность
3) понятность
4) доступность

4. Укажите фигуру речи, которой соответствует определение: _____ – расположение членов предложения в особом порядке, нарушающем обычный (прямой) порядок, с целью усиления выразительности речи.

1) градация;
2) эпифора;
3) литота;
4) инверсия

5. Какой из указанных жанров не относится к научному стилю?

1) реферат;

2) диссертация;
3) очерк;
4) аннотация;

6. В официально-деловых текстах *не употребляются...*
1) риторические вопросы
2) деепричастные обороты,
3) сложные предложения
4) причастные обороты,

7. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего.
1) эпидейктическая
2) информационная
3) агитационная
4) воодушевляющая

8. Ситуация, в которой мы получаем о собеседнике большее количество информации благодаря его интонации:
1) формальная обстановка
2) неформальное общение
3) обе ситуации (формальная и неформальная)
4) деловое общение

9. В каком предложении нарушена норма управления?
1) Некоторые предприятия тормозят выполнение общих планов.
2) Экскурсии по городу вызывают интерес не только туристов, но и коренных жителей.
3) Надо пожелать школьникам новых успехов в учебе.
4) А потом оказалось, что эти претензии ни на чем не обоснованы.

10. Речевое сообщение включает следующие компоненты
вступление, основная часть, заключение
1) зачин, введение, основная часть заключение, концовка
2) вступление, сообщение темы, доказательство, заключение
3) вступление, сообщение темы, сообщение цели речи, развитие темы, доказательство,
4) опровержение, заключение

11. ***Мою сегодняшнюю с вами беседу я строю таким образом: некоторые общие выводы методологии истории литературы – с каких точек зрения мы ее изучаем, для каких целей и т.д.; затем в связи с этим некоторые общие вопросы того специального предмета, на котором мы с вами остановились, т.е. английской и германской литератур.*** **Фрагмент лекции А.В. Луначарского относится к…**
1) основной части
2) вступлению
3) заключению
4) концовке.

12. Уловка - это …
1) запрещённый приём в споре
2) приём, облегчающий спорщику достижение собственных целей и затрудняющий
3) софизм
4) нарушение регламента

13. Отметьте словосочетания с ошибкой в определении рода существительного.
1) дорогой шампунь,
2) зелёные Сочи,
3) прозрачный тюль,
4) густая тушь

14. Продуктивные виды речевой деятельности правильно указаны в ряду…

1) слушание, говорение
2) письмо, чтение
3) говорение, письмо
4) чтение, слушание

15. Чтобы к слову *построить* подобрать слово близкое по значению, нужно воспользоваться словарем…

1)словарем иностранных слов
2)словарем паронимов
3)словарем антонимов
4)словарем синонимов

16. Какой характер имеют фразеологизмы *Авгиевы конюшни, Ящик Пандоры*?

1) разговорный
2) просторечный
3) книжный
4) правильного ответа здесь нет

17. Какое словосочетание неправильно?

1) трое учениц
2) двое друзей
3) четверо суток
4) семеро поросят

18. В словах какого ряда ударение падает на первый слог?

1) кухонный, досуха, плесневеть
2) жалюзи, столяр, врала
3) ждала, досуг, ревень
4) агент, заем, шофер

19. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) плеоназм, 2) тавтология

Не без труда удалось нам решить эти трудные задачи.

20. Определите жанры художественного стиля речи:

1) очерк, фельетон, репортаж.
2) диссертация, конспект, доклад
3) поэма, драма, рассказ
4) письмо, беседа, записка.

Тест 4

1. В русском языке ударение является …

1) вариативным;
2) фиксированным
3) подвижным или фиксированным;
4) подвижным и разноместным.

2. Цель и содержание речи обусловлены прежде всего …

1) состоянием говорящего
2) интересом слушающих
3) конкретной ситуацией
4) подготовленностью речи

3. Лаконизм речи — это …

1) соответствие содержания и формы предмету речи и коммуникативной ситуации
2) недостаточность информации для понимания высказывания
3) краткое и чёткое речевое оформление содержания речи
4) соответствие языковой норме

4. Качество речи, дающее возможность поддерживать интерес адресата к предмету речи:

1) уместность
2) богатство
3) выразительность
4) логичность

5. Определите жанры художественного стиля речи:

1) поэма, драма, рассказ.
2) очерк, фельетон, репортаж.
3) диссертация, конспект, доклад
4) письмо, беседа, записка.

6. В роли сказуемого в официально-деловых текстах употребляется словосочетание...

1) оказывать помощь
2) прийти на помощь,
3) ждать помощи
4) надеяться на помощь

7. К видам речевой деятельности не относится

1) чтение
2) говорение
3) размышление
4) слушание

8. Основной особенностью светской беседы является

1) неподготовленность
2) нормативность
3) официальность
4) этикетность

9. В каком предложении вместо слова о*деть* нужно употребить *надеть?*

1) Хозяин платил батракам мало, зато хорошо кормил и одевал
2) Мотоциклист одел шлем и нажал на педаль.
3) Наша текстильная фабрика одевала всю область.
4) Всех танцовщиц одели в одинаковые национальные костюмы

10. Определите, к какому роду красноречия относятся перечисленные виды (жанры) публичных выступлений: *парламентское доклад на съезде, парламентское выступление, дебаты, политическое обозрение*

1) академическое
2) социально-бытовое
3) социально- политическое
4) духовное (церковно-богословское)

11.Академическое красноречие включает в себя…

1) доклад на научной конференции;
2) выступление в парламенте
3) речь на митинге;
4) выступление на съезде партии;

12. Участники дискуссии имеют целью достижение …

1) выявления разногласий
2) победы
3) истины
4) соглашения

13.Отметьте словосочетания с ошибкой в образовании формы Р.п. от существительных мн. числа.

1) килограмм помидоров;
2) табор цыган;

3) несколько башкиров;
4) герои басен

14. _____ – это публичный спор, в котором участники преследуют цель доказать свою правоту и опровергнуть мнение собеседника; публичный спор на победу.

1) дискуссия
2) полемика
3) прения
4) препирательство

15. В словах какого ряда ударение падает на первый слог?

1) цемент, брала, эксперт
2) статуя, свекла, поняли
3) дефис, оптовый, созыв
4) тортов, фетиш, звонит

16. Какая фамилия склоняется?

1) Андре Маруа
2) Маргарет Тэтчер
3) Эдит Пиаф
4) Мартирос Сарьян

17. В каком предложении неправильно употреблено числительное?

1) Расстояние измеряется семьюстами шестьюдесятью девятью километрами.
2) Прибыл поезд с двести шестьюдесятью пятью пассажирами
3) Недостает трёхсот двадцати семи книг..
4) На площади было более пятисот шестидесяти полицейских.

18. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) плеоназм, 2) тавтология

Все герои имеют свои индивидуальные черты.

19. Плеоназм это…..

1) сопоставление несопоставимых понятий;
2) употребление в речи близких по смыслу и потому логически лишних слов;
3) употребление ненужных уточняющих слов;
4) смешение двух внешне похожих понятий;

20. Высказывание для доказательства тезиса называется…

1) антитезисом
2) аргументом
3) положением
4) аргументацией

Тест 5

1.Ударение падает на один и тот же слог во всех словах ряда…

1) табу, юродивый, приговор, невылазный
2) характерный (поступок), мастерски, кулинария, недоимка;
3) обеспечение, на похоронах, настороженность, некролог;
4) плесневеть, афинянка, статус, деспот;

2. Термины *«речь»* и *«язык»* обозначают

1) одинаковые понятия
2) разные понятия
3) взаимосвязанные понятия
4) взаимоисключающие понятия

3. Компоненты лексики ограниченной сферы употребления:

1) диалектизмы
2) синонимы
3) омонимы

4) паронимы

4. Укажите фигуру речи, которой соответствует определение:_____ – стилистическая фигура, состоящая в соединении двух понятий. противоречащих друг другу, логически исключающих одно другое.

1) гипербола
2) ирония
3) оксюморон
4) метафора

5.Укажите, в какой форме публицистический стиль речи не используется?

1) фото- и кинематографической (документальное кино и телевидение);
2) в технических чертежах и компьютерных алгоритмических языках;
3) графически изобразительной (плакат, карикатура)
4) в словесной (письменной и устной);

6. К вербальным средствам общения относятся:

1) устная речь;
2) письменная речь
3) интонации голоса.
4) устная и письменная речь;

7. Функции общения:

1) перцептивная
2) номинативная
3) коммуникативная
4) интерактивная

8. При прощании используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в строгой официальной обстановке.

1) Раз решите попрощаться.
2) Всего хорошего!
3) До встречи.
4) Счастливо!

9. Грамматическая ошибка допущена в одном из словосочетаний ряда…

1) различные сорта, без полутора минут;
2) ярче солнца, ажурная шаль;
3) худший вариант, ехайте быстрее
4) на переднем плане, младше по званию

10. Не относятся к видам красноречия в риторике…

1) доклад.
2) судебное
3) академическое;
4) социально-бытовое.

11. Правильным является утверждение…

1) в равнодушной аудитории нужно чаще обращаться к отдельным слушателям.
2) чем больше аудитория, тем более сложные идеи можно в ней доказывать.
3) в хорошо подготовленной аудитории темп речи должен быть низким.
4) в малоподготовленной аудитории надо быть эмоционально сдержанным.

12. Аргумент - …

1) бесспорное доказательство
2) доказательство
3) высказывание, служащее для обоснования тезиса
4) истинное мнение

13. Определите, какие стилевые черты присущи публицистическому стилю речи:

1) образность, эмоциональность, конкретность.
2) эмоциональность, конкретность, простота речи.

3) оценочность, образность, эмоциональность, призывность.
4) логичность, объективность, обобщенность, смысловая точность.

14. Отметьте словосочетания с ошибкой в определении рода существительного.
1) дорогой шампунь,
2) зелёный Сочи,
3) красная георгина,
4) густая тушь

15. Компоненты лексики ограниченной сферы употребления:
1) паронимы
2) термины
3) омонимы
4) диалектизмы

16. Основной особенностью светской беседы является
1) этикетность
2) неподготовленность
3) нормативность
4) официальность

17. Правильно построено словосочетание…
1) предпринять меры
2) играть роль
3) убедиться о достоинствах работы
4) отзыв на книгу

18. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:
1) тавтология, 2) плеоназм
Пологий берег зарос густыми зарослями.

19. Перенос названия предмета на основании его сходства с другим предметом – это…
1) метонимия
2) перифраз
3) метафора
4) равнение

20. Грубые, сниженные слова из обиходно-бытовой речи –
1) варваризмы
2) вульгаризмы
3) диалектизмы
4) жаргонизмы

Тест 6

1. Грамматическая ошибка допущена в одном из словосочетаний ряда…
1) гораздо умнее, обе дочери;
2) бухгалтеры предприятий, молодые доктора;
3) опытные шофера, вкусные торты;
4) килограмм мандаринов, пара чулок.

2.Способы речевой деятельности…
1) рассуждать
2) объяснять
3) доказывать
4) слушать

3. Коммуникативные качества речи:
1) чистота
2) скорость
3) аргументированность
4) яркость

4. В тексте: *«Гомер был слеп, но это был всевидящий слепец»* - представлена риторическая фигура

1) антитеза
2) каламбур
3) оксюморон
4) перифраза

5. Сфера применения публицистического стиля:

1) деловые отношения
2) наука и техника
3) общественно-политическая
4) повседневная

6. В официально-деловых текстах неуместно употребление предложно-падежной формы...

1) по причине болезни
2) из-за болезни
3) в связи с болезнью
4) вследствие болезни

7. Вид речевой деятельности, направленный на продуцирование высказывания и осуществляемый без участия непосредственного собеседника, – это

1) письмо
2) говорение
3) слушание
4) чтение

8. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них будет предпочтительней в официальной обстановке, если партнер по общению ваш начальник.

1) Я с вами не согласен.
2) Это абсурд.
3) Вы ошибаетесь
4) Думаю, что Вы не совсем правы

9. Что такое плеоназм?

1) сопоставление несопоставимых понятий;
2) употребление в речи близких по смыслу и потому логически лишних слов
3) употребление ненужных уточняющих слов;
4) смешение двух внешне похожих понятий;

10.Найдите ошибку в перечне жанров академического красноречия

1) лекция
2) научный доклад
3) приветственная речь
4) научный обзор

11. К жанрам монологической разговорной речи относятся…

1) тост;
2) научная лекция;
3) монография
4) аннотация

12. В дискуссии после прений обычно…

1) объявляют перерыв
2) принимают проект решения
3) принимают решение
4) оглашают решение

13. Отметьте предложения с речевыми ошибками.

1)Писатель подробно описывает жизнь ученых;

2)Эта истина очевидна для всех.

3)В турнире принимали участие представители многих стран: Австрия, Венгрия, Россия и многие другие;

4)Все десять победителей конкурса были награждены специальными призами.

14. Аббревиатура мужского рода…

1) ООН
2) МФЮА
3) НХЛ
4) МИД

15. Отметьте слово с ударением на второй слог.

1) диспансер**,**
2) крапива,
3) прожита,
4) псевдоним

16. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

На стене висел прейскурант услуг и цен.

17. В каком предложении есть грамматическая ошибка?

1) Платье-халат висел на вешалке;
2) Музей-квартира пополнился новыми экспонатами;
3) Урок-лекция продолжался два часа;
4) Ракета-носитель вывела спутник на орбиту;.

18. Спор на научную тему

1) полемика
2) диспут
3) беседа
4) дебаты

19. Слова-паразиты — это …

1) слова, не несущие информации
2) заимствования, вытесняющие исконно русские слова
3) грубые слова
4) неологизмы

20. К экстралингвистическим факторам общения относится

1) способность говорящего варьировать способ языкового представления
2) знание формул и правил речевого этикета
3) коммуникативная заинтересованность
4) соответствие планов и схем речевого поведения собеседников

Тест 7

1. Существительные только среднего рода приводятся в ряду…

1) такси, тюль, визави
2) харчо, бра, непоседа
3) манто, панно, протеже
4) бюро, пенсне, капри

2. Функциональные типы текста:

1) абзац
2) рассуждение
3) оценка
4) монолог

3. Уместность речи –

1) умение построить речь таким образом, чтобы привлечь к ней внимание адресатов

2) соответствие построения речи законам логики
3) соответствие речи коммуникативной ситуации
4) соответствие значения компонентов речи содержанию выражаемых ими понятий

4. Определите, какие стилевые черты присущи публицистическому стилю речи:.
1) логичность, объективность, обобщенность, смысловая точность
2) оценочность, образность, эмоциональность, призывность.
3) эмоциональность, конкретность, простота речи.
4) образность, эмоциональность, конкретность.

5. Укажите, какие из приведенных особенностей не характерны для научного стиля?
1) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
2) научная фразеология;
3) логическая последовательность изложения;
4) широко употребительны конструкции с причастными и деепричастными оборотами.

6. Найдите лишний пункт официально-деловой письменной речи.
1) коммуникативная точность
2) стандартизация и унификация языковых и текстовых средств,
3) нерегламентированный процесс записи информации
4) широкое использование языковых формул

7. Обязательные условия успешной коммуникации - …
1) оценка слушающим речи говорящего;
2) настроенность на понимание собеседника;
3) наличие фоновых знаний;
4) советы, даваемые говорящему после изложения им проблемы;
5) разный объем информации, которой обладают собеседники

8. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение
1) Уважаемые коллеги
2) Дорогие друзья
3) Граждане
4) Товарищи

9. В каком предложении вместо слова *каменный* нужно употребить *каменистый?*
1) На востоке наравне с серебром и медью раскрылись каменные богатства Алтая.
2) Стены коридора, а также потолок были высечены из сплошной каменной глыбы.
3) Здесь, на каменных вершинах, ничто не растет.
4) У этого человека каменное сердце

10. Для основной части речевого сообщения не характерно
1) призыв к непосредственным действиям
2) сообщение информации
3) обоснование собственной точки зрения
4) убеждение аудитории

11. Апелляция к публике является … аргументом
1) сильным
2) достаточным
3) рациональным
4) эмоциональным

12. Высказывание для доказательства тезиса называется…
1) антитезисом
2) аргументом
3) положением
4) аргументацией

13. Отметьте неправильное сочетание слов.

1) надеть шляпу
2) надеть на палку
3) одеть очки
4) одеть ребёнка

14. Отметьте словосочетания с ошибкой в образовании формы Р.п. от существительных мн. числа.

1) килограмм помидоров;
2) несколько башкир;
3) табор цыган;
4) герои басней

15. Отметьте слово с ударением на последнем слоге.

1) заняла**,**
2) мельком,
3) средства,
4) торты

16. Какая пара слов является паронимами?

1) уступать – противиться
2) защитный – защитительный
3) ключ – ключ
4) тормозы – тормоза

17. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

Пологий берег зарос густыми зарослями.

18. Слова или обороты, стоящие перед однородными членами предложения в научном тексте –

1) обобщающие слова
2) вводные слова
3) причастные обороты
4) вводные слова

19. Существительные только среднего рода приводятся в ряду…

1) такси, тюль, визави
2) бюро, пенсне, капри
3) харчо, бра, непоседа
4) манто, панно, протеже

20. В информационной речи может быть предложена тема

1) Зачем нужно изучать риторику
2) Позвоните родителям
3) События за рубежом
4) Я люблю «русское кино»

Тест 8

1. А.С. Пушкин считается основателем современного русского литературного языка, потому что:

1) разработал теорию о трёх стилях;
2) освободил русский язык от церковнославянской лексики;
3) ввёл принцип соразмерности и сообразности в отношении к языку;
4) создал свод правил употребления языковых единиц.

2. Устная речь - это речь звучащая, она подчиняется нормам

1) орфоэпическим
2) орфографическим

3) пунктуационным
4) лексическим

3. Что не относится к основным видам речевой деятельности:
1) аудирование
2) чтение,
3) письмо.
4) запоминание

4. Укажите, какие из приведенных особенностей не характерны для научного стиля?
1) научная фразеология;
2) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
3) логическая последовательность изложения;
4) широко употребительны конструкции с причастными и деепричастными оборотами.

5. В толковых словарях разъясняется
1) значение фразеологизмов
2) лексическое значение слов
3) правописание слов
4) образование слов

6. Укажите, какими словарями надо воспользоваться, чтобы продолжить ряд *хитрый, лукавый…..*
1) словарем омонимов,
2) орфоэпическим словарем;
3) словарем синонимов;
4) этимологическим словарем.

7. Юбилейная речь, носящая торжественный характер, приветственная речь, застольная – это красноречие ;
1) судебное
2) академическое
3) духовное
4) социально бытовое

8. Отметьте предложения с речевыми ошибками
1) Эта истина очевидна для всех.
2) Писатель подробно описывает о жизни;
3) В турнире принимали участие представители многих стран: Австрии, Венгрии, России.
4) Все десять победителей конкурса были награждены специальными призами.

9. Какое словосочетание характерно для официально-делового стиля?
1) отправиться в поход
2) освободить от занимаемой должности
3) давать деньги на семью
4) заседать два часа

10. В каком ряду указаны жанры, относящиеся только к научному стилю?
1) заметка, репортаж, интервью
2) фельетон, эссе, статья
3) монография, реферат, тезисы
4) доверенность, рецензия, диссертация

11. Аргументация это…
1) анализ изложенных фактов
2) последовательное изложение фактов
3) подбор подтверждений сказанного
4) синтез изложенных фактов

12.Отметьте словосочетание с ошибкой в определении рода существительного.

1) модная туфля
2) больная мозоль
3) клетчатое кашне
4) покрыть толью

13. Клише, используемые в документах, являются основой …

1) достоверности информации
2) стандартности языка
3) точности словоупотребления
4) выразительности языка

14. Уловка - это …

1) приём, облегчающий спорщику достижение собственных целей
2) запрещённый приём в споре
3) нарушение регламента
4) софизм

15. Функции общения:

1) перцептивная
2) номинативная
3) коммуникативная
4) интерактивная

16. В официально-деловых текстах неуместно употребление предложно-падежной формы...

1) по причине болезни
2) вследствие болезни
3) в связи с болезнью
4) из-за болезни

17.Законы тождества, непротиворечия, исключенного третьего, достаточного основания обеспечивают такое качество речи, как-

1) доступность,
2) ясность,
3) правильность,
4) логичность.

18. Неоправданное повторение однокоренных слов или морфем – это

1) тавтология
2) лексический повтор
3) парафраз
4) плеоназм

19. Указать тип ошибки (1-тавтология, 2- плеоназм)

Мы заранее предвидели все трудности похода.

20. Укажите существительное, у которого форма родительного падежа множественного числа образована неправильно

1) лезгин
2) помидоров
3) турков
4) апельсинов

Тест 9

1.Высшей формой национального языка является

1) жаргон;
2) диалект:
3) просторечие;

4) литературный язык.

2. Какая функция языка является приоритетной для текстов официальных документов?

1) эмотивная
2) волюнтативная
3) эстетическая
4) аккумулятивная

3. Термины *«речь»* и «*язык»* обозначают

1) одинаковые понятия
2) разные понятия
3) взаимосвязанные понятия
4) взаимоисключающие понятия

4. Выберите ответ, где указана схема текста-повествования:

1) действие, признак, следствие
2) завязка, развитие действия, кульминация, развязка
3) признак, признак, признак
4) тезис, доказательство, вывод

5. В каких словосочетаниях прилагательные употребляются в прямом значении?

1) Глухой старик, жаркий день, пикантная внешность, железная воля, прямая линия
2) Глухой старик, жаркий день, пикантный соус, железная дорога, прямой человек.
3) Глухой старик, жаркий день, пикантный соус, железная дорога, прямая линия.
4) Глухая улица, жаркий бой, пикантная внешность, железная воля, прямой человек.

6. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

В столице прошла торжественная инаугурация.

7. Средства богатства речи:

1) жаргонизмы
2) синонимы
3) неологизмы
4) профессионализмы

8. Вид спора, для которого характерно противоборство сторон, целью которого является победа

1) диспут
2) дебаты
3) дискуссия
4) полемика

9. Качество речи, которое придает публичному тексту использование тропов и фигур речи

1) понятность
2) выразительность
3) чистоту
4) точность

10. К невербальным средствам общения не относится:

1) взгляд,
2) информативность
3) мимика,
4) жесты,

11. Компоненты, препятствующие понятности речи,

1) диалектизмы
2) метафоры
3) афоризмы
4) фразеологизмы

12. Цель и содержание речи обусловлены прежде всего…

1) состоянием говорящего
2) интересом слушающих
3) конкретной ситуацией
4) подготовленностью речи

13 Словарный запас каждого человека – это величина

1) постоянная для определенного категории людей
2) переменная только для образованных людей
3) непостоянная для любого носителя языка
4) постоянная для любого носителя языка

14. Уловки в споре бывают

1) допустимыми и недопустимыми
2) скрытыми и открытыми
3) бесформенными и допустимыми
4) простыми и сложными

15. Слова единичного употребления,

1) жаргонизмы
2) архаизмы
3) диалектизмы
4) окказионализмы

16. Устаревшее название современных предметов и понятий, имеющие в русском языке эквиваленты – это

1) варваризмы
2) окказионализмы
3) историзмы
4) архаизмы

17. Жанр монографии характерен для

1) научного стиля
2) официально-делового
3) публицистического
4) разговорного

18. Литературно-публицистическое произведение на злободневную тему, в котором сатирически изображаются негативные явления общественной жизни – это

1) Статья
2) Эссе
3) Репортаж
4) Фельетон

19. Грамматические нормы – это …

1) пунктуационная и орфографическая
2) синтаксическая и стилистическая
3) морфологическая и синтаксическая
4) лексическая и морфологическая

20. Территориальная лексика называется

1) Арго
2) Диалетной
3) Профессиональной
4) Жаргонизмы

Тест 10

1. Высшей формой национального языка является

1) язык художественной литературы
2) научная речь

3) литературный язык
4) общенародный язык

2. Какое из приведенных утверждений является логическим определением понятия «язык»?

1) язык ключ науки, орудие правды и разума
2) язык - это то, что объединяет нас, когда мы говорим
3) языком учат, убеждают, наставляют
4) язык - естественно возникающая в человеческом обществе и развивающаяся система облеченных в звуковую форму знаковых единиц

3. Коммуникативные качества речи способствуют тому, чтобы …

1) речь соответствовала нормам литературного языка
2) оказывать наилучшее воздействие на собеседника
3) одерживать победу над противником в споре
4) сохранять доброжелательную тональность разговора

4. Выберете правильное определение:

1) текст – это произведение речи, состоящее из предложений, расположенных в определенной последовательности и объединенных общим смыслом и структурой.
2) текст – это предложения, объединенные общей темой.
3) текст – это произведение речи, состоящее из нескольких абзацев, объединенных единым смысловым типом речи повествованием.
4) текст – это письменное сообщение на научную тему

5. Найдите пример метонимии

1) царь зверей
2) если бы молодость знала, если бы старость могла
3) туманный Альбион
4) все флаги в гости будут к нам

6. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:

1) тавтология, 2) плеоназм

Комплекс нерешенных проблем надо решать комплексно.

7. В каком предложении содержится ошибка, вызванная нарушением норм управления?

1) Уверенность в свои силы была его отличительной чертой.
2) Поэт воспевает свою Родину, отчий край.
3) Нужно не только говорить о проблемах бездомных детей, но и что-то делать.
4) Молодые хоккеисты были разочарованы результатами первой встречи.

8. Указать тип ошибки (1-тавтология, 2- плеоназм)

Коллеги по работе пригласили встретить новогодние праздники вдали от родного города.

9. Высшей формой национального языка является язык …

1) писателей-классиков
2) литературный
3) старославянский
4) научных и учебных книг

10. Агитационные жанры публицистики:

1) памфлет
2) пресс-конференция
3) эссе
4) политические дебаты

11. Основные функции выразительной речи

1) отражение субъективного взгляда человека на мир
2) создание условий доступности речи

3) манипулирование адресатом
4) воздействие на подсознание

12. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.
1) положите книги на стол
2) рукопись состояла из триста шестисот страниц
3) пришли по прибытии поезда
4) последние договоры

13. Что такое тавтология?
1) смешение двух внешне похожих понятий;
2) повторение однокоренных слов или одинаковых морфем в составе словосочетания или предложения;
3) сопоставление несопоставимых понятий;
4) употребление слов, близких по значению, но разных по написанию;

14. **Основными типами коммуникации по установочной задаче являются**
1) информационная, дискутивная, письменная (контактоустанавливающая)
2) непосредственная – опосредованная
3) информационная, убеждающая, фатическая
4) межличностная, групповая, массовая

15. Употребляемые часто и немотивированно в одно речевом акте вводные слова и частицы выступают как:
1) клише
2) плеоназмы
3) слова-паразиты
4) тавтология

16. Официально-деловой стиль обслуживает сферу
1) только канцелярских отношений
2) профессиональных отношений
3) письменной речи
4) письменных официальных и деловых отношений.

17. Род речи, призванный оказывать целенаправленное эффективное воздействие на суд, способствовать формированию убеждению судей и присутствующих в зале суда граждан – это красноречие
1) судебное
2) социально-бытовое
3) академическое
4) духовное

18. Жанр монографии характерен для
1) научного стиля
2) официально-делового
3) публицистического
4) разговорного

19. В художественной речи разговорность служит средством:
1) популяризации
2) стилизации
3) воспроизведения разговорной речи персонажей
4) лаконичности

20. Перенос названия предмета на основании его сходства с другим предметом – это…
1) метафора
2) метонимия
3) перифраз
4) сравнение

Тест 11

1. **Общенациональный язык существует в нескольких формах:**
   1) книжная и разговорная речь
   2) литературный язык, диалекты, жаргон, просторечие
   3) научный, официально-деловой стили
   4) публицистический, разговорный стили
2. **Речь является …**
   1) основным качеством человека
   2) основной способностью человека
   3) одним из способов жизнедеятельности человека
   4) системой знаков
3. **Выберите правильное определение. Функциональный *стиль* – это**
   1) единица текста
   2) изобразительно-выразительные средства языка
   3) разновидность употребления языка, функционирующая в определённой сфере человеческой деятельности
   4) разговорное употребление языка
4. **Определите тип речи:** *«Как многоярусные соты, дымился, и шумел, и жил Город Прекрасный в морозе и тумане на горах над Днепром. Целыми днями винтами шёл из бесчисленных труб дым к небу. Улицы курились дымкой, и скрипел сбитый гигантский снег». (М. Булгаков «Белая гвардия»)*
   1) повествование
   2) описание
   3) рассуждение
   4) повествование с элементами рассуждения.
5. **Какой из признаков не является типичным для слова:**
   1) фонетическая оформленность,
   2) грамматическую оформленность
   3) проницаемость
   4) воспроизводимость
6. **Речь, призывающая к действию…**
   1) эпидейктическая
   2) информационная
   3) воодушевляющая
   4) агитационная
7. **Коммуникативные качества речи:**
   1) чистота
   2) яркость
   3) скорость
   4) аргументированность
8. **Правильность речи** — …
   1) истинность излагаемой информации
   2) соответствие языковой норме
   3) построение речи по законам соответствующего жанра
   4) отсутствие дефектов речи
9. **Аргументация это**…
   1)анализ изложенных фактов
   2)последовательное изложение фактов
   3)подбор подтверждений сказанного
   4) уловка
10. **Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:**

1) тавтология 2) плеоназм

В заключение рассказчик рассказал нам очень смешную историю.

11. Эвфемизм - это …

1) бранное выражение
2) комплимент
3) смягченный способ замены синонимичного слова (выражения)
4) диалектизм

12.Какова цель сообщения текстов официально-делового стиля?

1) создание картин и образов.
2) непосредственное повседневное общение.
3) убеждение, воздействие на слушателя
4) точная передача информации.

13. Самая общая характеристика работы без подробного анализа, содержит практические рекомендации:

1) аннотация
2) отзыв
3) реферат
4) лекция

14. ***Беседа, предназначенная для печати, передачи по радио, телевидению:***

1) интервью
2) выступление
3) заметка
4) аннотация

15. ***Ошибки в расстановке знаков препинания:***

1) пунктуационные
2) графические
3) синтаксические
4) интонационные

16. А.С. Пушкин считается основателем современного русского литературного языка, потому что:

1) разработал теорию о трёх стилях;
2) освободил русский язык от церковнославянской лексики;
3) ввёл принцип соразмерности и сообразности в отношении к языку;
4) создал свод правил употребления языковых единиц

17. Речь является …

1) основным качеством человека
2) основной способностью человека
3) одним из способов жизнедеятельности человека
4) системой знаков

18. Укажите группу слов, которые являются омонимами:

1) ротация, литеры, матрица.
2) бесконечный, бескрайний, необъятный
3) письменный стол, обеденный стол.
4) капитанская рубка, рубка леса

19. Определите жанр диалогической речи

1) проповедь
2) интервью
3) лекция
4) адвокатская речь

20. Слова *юрист, референт, архитектор, врач* являются:

1) словами мужского рода
2) словами женского рода

3) словами женского рода (если речь идет о лице женского пола) и словами мужского рода (если речь идет о лице мужского пола)
4) словами общего рода.

Тест 12

1. Литературный русский язык – это…
1) язык художественной литературы;
2) строго нормированная форма языка
3) книжный вариант русского языка
4) разговорный вариант русского языка

2. Коммуникативные качества речи:
1) чистота
2) скорость
3) аргументированность
4) яркость

3. Совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы отношений между органами государства, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, юридической деятельности, – это...
1) официально-деловой стиль
2) разговорная речь,
3) научный стиль,
4) публицистический стиль

4. Какому типу речи свойственны признаки: сообщение о развивающихся событиях, действиях или состояниях; динамичность; ведущая часть речи – глагол или слова со значение движения.
1) повествование
2) рассуждение
3) описание
4) повествование с элементами описания

5. Определите, в каком значении употреблено слово *галерея* предложении.
Глаз едва различает только первые ряды кресел, между тем как места за ложами и галерея совсем утонули во мраке. (А. Куприн)
1) Длинный узкий подземный ход в военных сооружениях, при горных работах...
2) Специально устроенное помещение, художественный музей, в котором размещены для обозрения произведения искусства.
3) Верхний ярус в театре, цирке и т.п
4) Длинный узкий крытый коридор или балкон по фасаду здания.

6. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:
1) тавтология, 2) плеоназм
Не без труда удалось нам решить эти трудные задачи.

7. Нет ошибки в употреблении числительного (-ых) в предложении…
1) Причалил теплоход с восемьсот сорока шестью экскурсантами.
2) Наша спортивная база находится в шестьсот восьми десяти пяти километрах от города.
3) Из тысячи ста девяти важнейших объектов было введено лишь восемьсот шестьдесят семь.
4) Смежная стоимость второй очереди канала составляет четыреста пятьдесят пять миллионов.

8. Аспект культуры речи, основа которого - целесообразный отбор языковых средств, - …

1) нормативный
2) когнитивный
3) коммуникативный
4) этический

9. Уместность речи - …

1) умение построить речь таким образом, чтобы привлечь к ней внимание адресатов
2) соответствие построения речи законам логики
3) соответствие речи коммуникативной ситуации
4) соответствие значения компонентов речи содержанию выражаемых ими понятий

10. Основу служебной документации составляют …

1) финансовые документы
2) производственные документы
3) технические документы
4) управленческие документы

11. Основные требования культуры поведения в споре

1) проявления темперамента и эмоциональности в споре
2) правильное оперирование понятиями
3) личная заинтересованность в победе
4) некорректные приемы

12. Главное для ораторского успеха -

1) подобрать аргументы
2) дать представление о главной идее речи
3) поддерживать контакт со слушателями
4) правильно говорить

13. Аргумент - …

1) высказывание, служащее для обоснования тезиса
2) бесспорное доказательство
3) доказательство
4) истинное мнение

14.Укажите троп речи, которому соответствует определение:____-_переименование предмета на основе сходства между предметом и материалом, из которого он изготовлен

1) эпитет
2) метонимия
3) синекдоха
4) каламбур

15. Соответствие значения компонентов речи содержанию и объёму выражаемых ими понятий — это … речи

1) точность
2) правильность
3) доступность
4) понятность

16.Ошибка в употреблении причастного оборота допущена в предложении…

1) Приехавшие участники на конференцию должны зарегистрироваться.
2) Сентябрьское солнце, ярко пронизывающе прозрачный воздух, уже низко.
3) Чайник висел на палке, положенной на вбитые в землю рогульки.
4) Заря сквозит оттенком алым, подернут блеском небывалом покрытый снегом косогор.

17. Орфоэпические нормы это:

1) нормы написания слов

2) нормы построения словосочетаний и предложений
3) нормы произношения звуков и сочетаний звуков.
4) нормы употребления слов

18. Выберите правильный вариант:

1) Ихний курс самый дружный и сплоченный
2) Прослушав выступление, у всех возникли вопросы
3) Читая документы, он мучительно размышлял о происходящем.
4) Узнав о случившемся, свидетеля сковало страхом.

19. В каком предложении содержится ошибка, вызванная нарушением норм управления?

1) Уверенность в свои силы была его отличительной чертой.
2) Поэт воспевает свою Родину, отчий край.
3) Нужно не только говорить о проблемах бездомных детей, но и что-то делать.
4) Молодые хоккеисты были разочарованы результатами первой встречи.

20. Отметьте словосочетание с ошибкой в определении рода существительного.

1) модная туфля
2) больная мозоль
3) клетчатое кашне
4) покрыть толью

Тест 13

1. Какой из признаков не является типичным для литературного языка:

1) устная форма существования
2) кодификация норм
3) стилистическая дифференциация
4) нормативность

2. Коммуникативное качество речи, заключающееся в кратком и чётком речевом оформлении содержания, называется…

1) выразительность
2) богатство
3) лаконизм
4) точность

3. Какой из указанных жанров не относится к научному стилю?

1) реферат;
2) диссертация;
3) очерк;
4) аннотация;

4. Определите тип речи: ***Книга …. Это ведь кусочек духовного опыта человечества. Читая, мы вольно или невольно перерабатываем этот опыт, сопоставляем с ним свои жизненные обретения и потери. В общем, с помощью книги мы самосовершенствуемся.*** *(Н. Морозова)*

1) повествование
2) рассуждение
3) описание
4) повествование с элементами описания

5. Лексическое значение какого слова сформулировано неправильно?

1) ***адекватный*** — вполне соответствующий чему-либо, тождественный, совпадающий.
2) ***закоснелый*** — утративший подвижность, гибкость; устарелый, отсталый.
3) ***криминальный*** — относящийся к преступлению, уголовный.

4) ***сентиментальный*** — особо тщательный, до мелочи точный

6. **Указать тип ошибки, которая допущена в предложении:**

1) тавтология, 2) плеоназм

Изысканные и вкусные деликатесы были на столе.

7. **Функция сообщения и функция воздействия реализуются в …**

1) научном стиле

2) разговорном стиле

3) публицистическом стиле

4) официально-деловом стиле

8. Указать тип ошибки (1-тавтология, 2- плеоназм):

Писатель ярко описывает события Великой Отечественной войны.

9. Аспект культуры речи, основа которого - соблюдение правил литературного языка, - …

1) этический

2) коммуникативный

3) нормативный

4) когнитивный

10. Учение о нравственности, объясняющее природу, структуру и социальные функции этого явления, называется …

1) эстетика

2) этика

3) этикет

4) эталон

11. Выбор падежной формы и предлога определен верно в сочетании:

1) выпейте воду

2) бросить камнем в воду

3) оплатить за проезд

4) уверенность в победе

12. Найдите лишний пункт официально-деловой письменной речи.

1) коммуникативная точность

2) стандартизация и унификация языковых и текстовых средств,

3) нерегламентированный процесс записи информации

4) широкое использование языковых формул

13. В официально-деловых текстах *не употребляются*...

1) сложные предложения

2) риторические вопросы

3) причастные обороты,

4) деепричастные обороты.

14. Коммуникативные качества речи способствуют тому, чтобы …

1) речь соответствовала нормам литературного языка

2) оказывать наилучшее воздействие на собеседника

3) одерживать победу над противником в споре

4) сохранять доброжелательную тональность разговора

15. Отметьте словосочетания с ошибкой в образовании формы Р. п. от существительных мн. числа.

1) две пары носков

2) несколько равных долей

3) свыше ста гектаров

4) обычаи туркменов

16. Отметьте неверные высказывания.

1) лексическая норма регламентирует ударение.
2) орфоэпические нормы регламентирует произношение.
3) синтаксические нормы регулируют правила построения словосочетаний и предложений.
4) паронимы – это близкие по звучанию однокоренные слова с разным лексическим значением.

17. Стилевыми чертами публицистического стиля являются

1) непринужденность, неподготовленность
2) логичность, абстрактность
3) точность, беспристрастность
4) призывность, экспрессивность

18. В каком предложении содержится ошибка, вызванная нарушением норм управления?

1) Уверенность в свои силы была его отличительной чертой.
2) Поэт воспевает свою Родину, отчий край.
3) Нужно не только говорить о проблемах бездомных детей, но и что-то делать.
4) Молодые хоккеисты были разочарованы результатами первой встречи.

19.Нормы, связанные с образованием форм различных частей речи — это…

1) морфологические нормы
2) синтаксические нормы
3) лексические нормы
4) орфоэпические нормы

20. Этикетные формулы призыва или пожелания содержит такая часть композиции текста, как

1) зачин
2) заключение
3) концовка
4) основная часть

Тест 14

1. Уместность речи -

1) умение построить речь таким образом, чтобы привлечь к ней внимание адресатов
2) соответствие значения компонентов речи содержанию выражаемых ими понятий
3) соответствие речи коммуникативной ситуации
4) соответствие построения речи законам логики

2. Сфера применения публицистического стиля:

1) деловые отношения
2) наука и техника
3) общественно-политическая
4) повседневная

3. Определите тип речи: *Однажды ночью я проснулся от странного ощущения. Я открыл глаза. Белый и ровный свет наполнял комнату. Я встал и подошел к окну: за окнами все было снежно и безмолвно. Через окно я увидел, как большая серая птица села на ветку клена в саду. Ветка закачалась, с нее посыпался снег. Птица медленно поднялась и улетела, а снег все сыпался, как стеклянный дождь, падающий с елки. Потом все стихло. Земля была нарядная, похожая на застенчивую невесту (К. Паустовский).*

1) повествование
2) повествование с элементами описания
3) описание
4) рассуждение

4. Укажите предложение, в котором использована метафора.

1) Справа площадки, почти у самого леса, позади кустов черёмухи я заметил какое-то сооружение с колесом. (Автократов Н.)
2) На воде дрожит золотая сеть солнечных зайчиков. (Пришвин М.)
3) Через несколько дней наконец-то небо нахмурилось и выпал снег. (Савин В.)
4) Слева виднелась широкая расщелина скалы, заполненная осыпью, по которой можно было забраться наверх. (Автократов Н.)

5. Указать тип ошибки, которая допущена в предложении: 1) тавтология, 2) плеоназм
Здание будут украшать витражи из цветного литого стекла.

6. Отметьте неверные высказывания.
1) лексическая норма регламентирует ударение.
2) лексическая норма регламентирует словоупотребление.
3) паронимы – это близкие по звучанию однокоренные слова с разным лексическим значением.
4) при выборе слова следует учитывать не только значение слова, но и его лексическую сочетаемость.

7. Причиной вариативности нормы является:
1) общее желание и воля носителей языка
2) разногласия, существующие в среде учёных-языковедов
3) стремление языка к стабильности
4) закономерное развитие языка

8. Компонентом коммуникативной ситуации не является…
1) контактное или дистантное общение
2) социальная характеристика каждого из участников речевого акта
3) соблюдение норм литературного языка
4) цели и намерения участников речевого акта

9. Роль канцелярских клише в официально-деловом стиле:
1) упрощение процедуры
2) создания официальных бумаг
3) решение однотипных ситуаций
4) затруднение делопроизводства

10. Виды логических рассуждений
1) дедукция
2) примеры
3) иллюстрации
4) доводы к очевидному

11. Определите, к какому роду красноречия относятся перечисленные виды (жанры) публичных выступлений: ***доклад на съезде, парламентское выступление, дебаты, политическое обозрение***
1) академическое
2) социально-бытовое
3) социально – политическое
4) духовное (церковно-богословское)

12. Речевое взаимодействие – это… человека
1) свойство
2) обязанность
3) качество
4) способность

13. Дискуссия заканчивается, если…
1) одна из сторон признала свою неправоту
2) истекло отведенное время
3) достигается соглашение
4) противоречия признаются неразрешимыми

14.Иноязычные вкрапления, употребляемые в русской речи неоправданно, часто под влиянием своеобразной моды, называются

1) заимствованиями
2) варваризмами
3) просторечием
4) канцеляризмами

15.Нарушение лексической сочетаемости закрепилось в языке и стало допустимым в словосочетании…

1) обыкновенное чудо
2) страшно удобная обувь
3) каждая минута времени
4) преобладающее большинство

16.Укажите фигуру речи, которой соответствует определение: _____ – расположение членов предложения в особом порядке, нарушающем обычный (прямой) порядок, с целью усиления выразительности речи.

1) градация;
2) эпифора;
3) литота;
4) инверсия

17.К ошибкам, нарушающим точность речи, создающим речевую избыточность и многословие не относится……

1) смешение паронимов
2) плеоназм
3) тавтология
4) немотивированное нарушение стилистической сочетаемости

18.Отметьте неправильное сочетание слов.

1) показать в произведении
2) изобразить героя
3) отобразить героя
4) изобразить в произведении

19.Укажите неправильное утверждение.

1) Ирония – троп, состоящий в употреблении слова в смысле, обратном буквальному.
2) Синекдоха – троп, состоящий в том, что вместо названия одного предмета дается название другого.
3) Сравнение – сопоставление одного предмета с другим с целью создания художественного описания первого.
4) Аллегория – иносказание, намек, выражение отвлеченного понятия или идеи в конкретном художественном образе.

20. **Что из перечисленного не является признаком нормы?**

1) кодификация
2) правильность
3) распространенность
4) исторический характер

Тест 15

1. Раздел языкознания, изучающий грамматические свойства слов, называется….

1) лексикология
2) фразеология
3) морфология
4) семантика

2.Правильность речи — …

1) соответствие языковой норме
2) истинность излагаемой информации
3) построение речи по законам соответствующего жанра
4) отсутствие дефектов речи

3. Укажите, какие из приведенных особенностей не характерны для научного стиля?

1) научная фразеология;
2) широкое использование лексики и фразеологии других стилей;
3) логическая последовательность изложения;
4) широко употребительны конструкции с причастными и деепричастными оборотами.

4 Лексика изучает:

1) словосочетания и предложения
2) звуки речи
3) словарный состав языка
4) части речи

5. Слово или выражение, которые употребляются в переносном значении на основе внешней или внутренней связи между двумя предметами или явлениями:

1) эпитет
2) сравнение
3) метонимия
4) метафора

6. Соответствие значения компонентов речи содержанию и объёму выражаемых ими понятий — это … речи

1) правильность,
2) точность,
3) понятность,
4) доступность

7. Выразительность речи -

1) соответствие содержания и формы предмету речи и коммуникативной ситуации
2) качество речи, позволяющее воздействовать на эмоциональную сферу адресата
3) соответствие значения компонентов речи содержанию и объему выражаемых ими понятий
4) соответствие речи коммуникативной ситуации

8. Кодификация норм в грамматиках и словарях…

1) остаётся стабильной, неизменной
2) обновляется с определённой периодичностью
3) обновляется по мере изменения норм
4) не изменяется никогда

9. Коммуникативная ситуация - это …

1) количество участников коммуникации место и время протекания речевого акта
2) сочетание внешних и внутренних условий и обстоятельств, в которых протекает речевое общение
3) соотношение социальных характеристик каждого из участников речевого акта
4) контактное или дистантное общение

10. Умозаключение, сделанное на основе сходства данного явления с другим, подобным ему явлением, называется …...

1) классификация
2) синтез
3) анализ
4) аналогия

11. Что такое плеоназм?

1) сопоставление несопоставимых понятий;

2) употребление в речи близких по смыслу и потому логически лишних слов;
3) употребление ненужных уточняющих слов;
4) смешение двух внешне похожих понятий.

12. П*араллельный, хронологический, логический способы организации материала* свойственны такой части выступления как
1) заключение
2) основная часть
3) вступление
4) концовка

13. Тезис - …
1) мысль, требующая опровержения
2) вид письменного текста
3) основное положение речи
4) начало речи

14.Жанр разговора отличается от жанра беседы
1) целостностью
2) целенаправленностью
3) краткостью
4) фрагментарностью

15. Укажите фигуру речи, которой соответствует определение:_____ – стилистическая фигура, состоящая в соединении двух понятий, противоречащих друг другу, логически исключающих одно другое.
1) оксюморон
2) гипербола
3) ирония
4) метафора

16. Определите, какие стилевые черты присущи публицистическому стилю речи:
1) логичность, объективность, обобщенность, смысловая точность
2) оценочность, образность, эмоциональность, призывность.
3) эмоциональность, конкретность, простота речи.
4) образность, эмоциональность, конкретность.

17.К ошибкам, нарушающим точность речи, создающим речевую избыточность, многословие, не относятся:
1) плеоназм
2) смешение паронимов
3) немотивированное нарушение лексической сочетаемости
4) тавтология

18. Какое из сочетаний слов не соответствует литературной норме?
1) придерживаться точки зрения
2) оказать покровительство
3) вынести приговор
4) играть большое значение

19.В каком предложении вместо слова *каменный* нужно употребить *каменистый?*
1) На востоке наравне с серебром и медью раскрылись каменные богатства Алтая.
2) Стены коридора, а также потолок были высечены из сплошной каменной глыбы.
3) Здесь, на каменных вершинах, ничто не растет
4) У этого человека каменное сердце

20. Отметьте неверные высказывания.
1) Для уточнения лексической сочетаемости можно воспользоваться «Орфоэпическим словарем».

2) При выборе слова из ряда синонимов следует учитывать их функционально-стилистическую окраску.
3) Плеоназм – это употребление в речи логически излишних слов.
4) Расщепление сказуемого – это один из видов многословия.

ОЦЕНИВАНИЕ:

Параметры		***Примечания (варианты параметров)***
Количество оценок	Четыре	*2,3,4,5*
Названия оценок	менее 50% - незачтено («2»); свыше 50% - зачтено; от 50% до 69,9% - «3»; от 70 до 89,9 - «4»; 90% и более – «5».	*-зачет, незачет;* *- неудов, удов, хор, отл.*
Пороги оценок		*устанавливаются преподавателем*
Предел длительности всего контроля	40 минут	*выбирается только один из параметров*
Предел длительности ответа на каждый вопрос	2 минуты	
Последовательность выбора разделов	Последовательная	*последовательная случайная*
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Последовательная	*последовательная случайная*

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Информационные системы и технологии»

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы по дисциплине Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Заведующий кафедрой О.А. Забелин

Разработчик: Калашникова О.А. ст. преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: ст. преподаватель Лактионова М. В,
Внешняя экспертиза:
Володин С.М., к.т.н., преподаватель колледжа информатики и программирования Финансового университета при Правительстве Российской Федерации
Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; 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	основные понятия автоматизированной обработки информации; общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

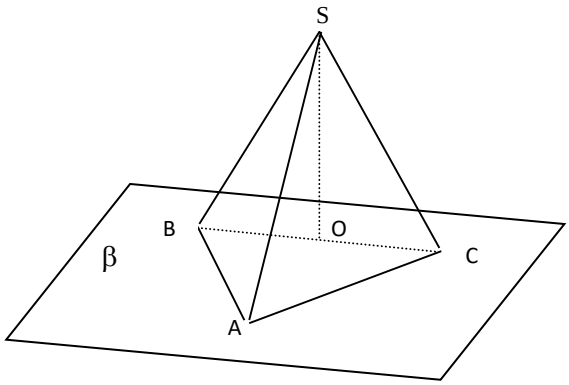
2.ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код ПК, ОК	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10	Раздел 1. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК	Текущий контроль: Практические задания Тесты
	Раздел 2. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	Текущий контроль: Практические задания Тесты
	Раздел 3. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность	Текущий контроль: Практические задания Тесты
	Дифференцированный зачет	Перечень вопросов для подготовки к ДЗ Билеты

Оценочные средства для текущего контроля

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Создать с помощью панели «Рисование» MS Word рисунок по образцу.
2. Нарисуйте следующий чертеж:



3. Вставить предложенные рисунки в имеющийся документ MS Word и разместить их указанным образом в тексте.

4. Создать в имеющемся документе MS Word систему внутренних гиперссылок и ссылки на поисковые системы Интернета.

5. Используя шаблоны редактора MS Word, создать Исполнительное письмо.

6. Создать математическую формулу: $$z = \sum_{i \to \infty}^{1} x^{y}$$

7. Постройте объемную круговую диаграмму для отображения доходов и расходов фирмы за март месяц в процентном выражении.

8. Создать в документе MS Excel таблицу с текущими курсами валют.

9. В предложенном документе MS Excel провести фильтрацию данных и вставить формы данных.

10. В предложенном документе MS Excel построить сводную таблицу и диаграмму.

11. Протабулировать функцию $y = |x| + \frac{1}{tgx}$ на отрезке[-π;2π] с шагом 0,2. Построить точечную диаграмму по данным.

12. Решить средствами MS Excel уравнение $x^3 - x^2 + x - 5 = 0$. Найти все корни.

13. Решить средствами MS Excel систему уравнений $\begin{cases} x^2 + y^2 = 50 \\ x + y + xy = 25 \end{cases}$

14. Создать презентацию новой кредитной программы Банка. Сохранить презентацию в режиме демонстрации

15. Создать презентацию, содержащую три или четыре слайда на тему Отчет по продажам товаров за месяц. Оформить презентацию и настроить анимацию объектов. Продемонстрировать готовую презентацию

16. Найти в поисковой системе информацию о предложенном фильме, записать ее в файл и отправить на указанный электронный почтовый ящик.

17. Изменить предложенный фрагмент изображения средствами Adobe Photoshop

18. Изменить предложенный шаблон буклета в Publisher (вставить указанное изображение, текст и поменять цветовую схему).

19. Перевести предложенный фрагмент текста в MS Word с английского языка. Перевод записать в тот же файл.

20. Средствами программы Publisher создать шаблон документа по образцу:

а)

в)

21. Средствами текстового процессора создать шаблон документа по образцу.

22. Средствами Adobe Photoshop создать визитку

23. Средствами программы CorelDraw создать рисунок

Общие сведения о тесте по дисциплине

Оценивание результатов	от 80% и выше верных ответов – оценка «Отлично» от 66% до 79% верных ответов – оценка «Хорошо» от 50% до 65% верных ответов – оценка «Удовлетворительно» от 0 до 49% верных ответов – оценка «Неудовлетворительно»
Время на выполнение теста	На выполнение теста отводится 20 минут

Всего: 150 тестовых заданий

Тема Вопроса	НВ	О	Вопрос\ Ответ
Основы информационных технологий	1	0	В процессе работы Windows открыто пять окон программ. Как определить, какое окно активное?
			Оно самое большое
		+	Заголовок этого окна выделен цветом
			Оно расположено в правом верхнем углу
			Это окно, в котором расположен указатель мыши
	2	0	В каком устройстве компьютера происходит обработка информации?
			Во внешней памяти
		+	В процессоре
			В дисплее
			В клавиатуре
	3	0	Неверно утверждение, что на рабочем столе окно может быть ...
			в полноэкранном виде
			в нормальном виде
			в виде пиктограммы
		+	в скрытом виде
	4	0	Под термином «интерфейс» понимается ...
		+	внешний вид программной среды, служащий для обеспечения диалога с пользователем
			связь текстового редактора с устройством печати
			совокупность файлов, содержащихся в одном каталоге
			устройство для хранения графической информации
	5	0	Какое устройство компьютера может оказывать вредное воздействие на здоровье человека?
			Гибкий диск
		+	Дисплей
			Системный блок
			Клавиатура
	6	0	Четкость изображения на дисплее зависит от ...
		+	числа и плотности расположения точек растра
			размера экрана
			количества оперативной памяти
			количества цветовой гаммы
	7	0	Чтобы вставить строку в текстовом редакторе, нужно нажать на ...
			клавишу v
			клавишу ^
			клавишу Insert
			клавишу Shift
		+	клавишу Enter
	8	0	Графический редактор нужен для ...
			нормальной работы баз данных
			быстрого поиска информации

			проигрывания звуковых файлов
		+	создания рисунков
	9	0	Операционная система — это ...
			программы для поддержания компьютера во включенном состоянии
		+	система программ, необходимых для организации работы всех задач и распределения ресурсов
			MS-DOS
			система программ, позволяющая читать, редактировать текстовые файлы и вставлять в них графическую информацию
			Norton Commander
	10	0	Неверно утверждение, что на рабочем столе окно может быть ...
			в полноэкранном виде
		+	в скрытом виде
			в виде пиктограммы
			в нормальном виде
	11	0	Укажите неверное высказывание.
			Процессор осуществляет всевозможные операции над числами
			Оперативная память служит для хранения информации во время работы программы
			При считывании программы с жесткого диска она хранится в оперативной памяти
			Магистраль служит для связи всех блоков компьютера
		+	От микропроцессора не зависит скорость обработки информации
	12	0	Быстродействие микропроцессора измеряется ...
			в мегабайтах
			количеством звуковых сигналов
		+	количеством операций в секунду
			количеством дорожек на диске
	13	0	Технические преимущества CD- ROM заключаются в наличии следующих свойств:
		+	большое количество различных форматов информации, которую можно хранить и преобразовывать с помощью компьютера и устройств бытовой радиоэлектроники
			большая прочность и устойчивость к механическим повреждениям
			круглая форма и блестящая поверхность
			возможность считывать информацию даже при отсутствии устройства CD-ROM
	14	0	Какое высказывание верно?
		+	Принцип открытой архитектуры — это возможность замены или добавления новых устройств
			Персональный компьютер не может работать без принтера
			В состав цифр, используемых при записи чисел двоичной системы, входит цифра 2
			Качество изображения на экране зависит от быстродействия микропроцессора
	15	0	Четвертое поколение ЭВМ сконструировано на основе ...
		+	больших интегральных схем
			полупроводников
			электронных ламп
			транзисторов
	16	0	Объем информации, умещающийся на CD-ROM, эквивалентен ...
			50 дискетам
			1 дискете
			0,5 дискеты
		+	500 дискетам
	17	0	Четкость изображения на дисплее зависит от ...
		+	числа и плотности расположения точек растра

			размера экрана
			количества оперативной памяти
			количества цветовой гаммы
	18	0	Матричные принтеры используют следующую технику печати:
		+	печатающую головку, представляющую матрицу из отдельных иголочек
			диск с радикально расходящимися лепестками
			распыление чернил по бумаге
			полупроводниковый лазер, формирующий изображение на светочувствительном фотоприемном барабане
	19	0	Принцип записи на компакт-диск отличается от записи на винчестер тем, что ...
		+	компакт-диск имеет всего одну физическую дорожку в форме непрерывной спирали
			информация записывается в десятичной системе счисления
			дорожки не разбиваются на кластеры
			компакт-диск имеет более гладкую поверхность
Классификация программного обеспечения компьютера	20	0	Модем обеспечивает ...
			модуляцию (преобразование двоичной информации в аналоговую)
			демодуляцию (преобразование аналоговой информации в двоичную)
			усиление сигнала
		+	демодуляцию и модуляцию
	21	0	В компьютер с процессором Pentium (64-разрядная шина данных и 32-разрядная шина адреса) установлена память 16 Мбайт. Каково адресное пространство этого процессора?
			264 байт
		+	232 байт
			16 Мбайт
			64 бит
	22	0	В чем измеряется емкость памяти?
			В тактах
			В мегавольтах
		+	В килобайтах
			В интегральных схемах
	23	0	Единица выводимой информации при работе дисплея в графическом режиме называется ...
			баррель
		+	пиксель
			байт
			дюйм
	24	0	Для чего в растровых редакторах нужен инструмент *Пипетка?*
			Для рисования овала
			Для изменения палитры
		+	Для копирования цвета
			Для преобразования растровых изображений в векторные
	25	0	Формат, который понимают все растровые графические редакторы, — ...
		+	bmp
			gif
			jpg
			png
	26	0	Редактирование изображения может производиться с использованием трех основных операций:
		+	а) копирование, перемещение, удаление
			б) копирование, сохранение, удаление
			в) сохранение, копирование, перемещение

			г) перемещение, замещение, выделение
	27	0	Что не является графическим примитивом?
			Линия
			Овал
		+	Треугольник
			Кривая линия
	28	0	Какая программа является графическим редактором?
			MS PowerPoint
			MS Word
		+	Paint
			Publisher
	29	0	Графический файл какого формата потребует наибольшего количества памяти?
			gif
		+	bmp
			jpg
			png
	30	0	Чем отличаются растровые и векторные графические редакторы?
			Количеством задействованных областей
		+	Количеством задействованных инструментов
			Количеством задействованных пикселей
			Количеством задействованных цветов
	31	0	Для хранения растрового изображения размером 64 х 64 пикселей отвели 512 байтов. Каково максимально возможное число цветов?
			16
		+	2
			256
			1024
	32	0	В текстовых редакторах команда Правка позволяет осуществлять ...
			сохранение документа в папке
			вставку таблицы в документ
			выбор параметров абзаца и шрифта
		+	вставку объекта из буфера обмена
	33	0	К редактированию текстов относится следующее действие:
			изменение цвета букв
			добавление рисунков
		+	замена одних символов на другие
			добавление различных рамок
	34	0	Для изменения размера букв нужно использовать панель инструментов ...
			Рисование
			Стандартная
		+	Форматирование
			Таблицы и границы
	35	0	Перечень всех панелей инструментов можно посмотреть с помощью команды ...
			Правка
		+	Вид
			Вставка
			Формат
	36	0	Текстовый редактор Word сохраняет все свои файлы с расширением ...
			txt
		+	doc
			bmp
			exe
Прикладное программное обеспечение пользователя	37	0	Какое высказывание верно?

			В Word нужно после каждой строки нажимать Enter
			В Word нужно после каждого слова нажимать Enter
		+	В Word нужно после каждого абзаца нажимать Enter
			В Word нужно после каждой страницы нажимать Enter
	38	0	Для чего нужна полоса прокрутки?
		+	Чтобы протянуть документ
			Чтобы увеличить размер документа
			Чтобы закрыть окно
			Чтобы закрыть документ
	39	0	Текстовый редактор нужен для ...
		+	ввода, редактирования текстов
			быстрого поиска информации
			создания рисунков
			проигрывания звуковых файлов
	40	0	В электронной таблице строки нумеруются следующим образом:
			A, B, C, ..., Z, AA ...
		+	1, 2, 3, ..., 255, ...
			произвольно
			справа налево
	41	0	К внешним запоминающим устройствам относится ...
			процессор
			монитор
		+	дискета
			жесткий диск
	42	0	К внутренним запоминающим устройствам относится ...
			компакт-диск
			монитор
		+	оперативная память
			флоппи-диск
	43	0	В отличие от бумажных табличных документов электронные таблицы ...
		+	позволяют быстрее производить расчеты
			имеют большую размерность
			стоят дороже
			обладают красивым размещением данных
	44	0	Какой вид информации не обрабатывают электронные таблицы?
		+	Графическую
			Текстовую
			Числовую
			Символьную
	45	0	Lotus 1-2-3, Excel, SuperCalc — это ...
			графические редакторы
			музыкальные редакторы
		+	электронные таблицы
			текстовые редакторы
	46	0	Минимально необходимый набор для работы компьютера содержит ...
		+	монитор, системный блок, клавиатуру
			винчестер, мышь, процессор
			принтер, клавиатуру, дисководы, ОЗУ
			системный блок, дисководы, сканер
	47	0	Ввод формул в электронные таблицы начинается со знака ...
			*
			/
			>
		+	=
	48	0	Наименьший элемент в электронной таблице — это ...
			поле
			пиксель

		+	ячейка
			символ
	49	0	Минимально необходимый набор устройств для работы компьютера обязательно включает ...
			мышь
			принтер
		+	системный блок
			сканер
	50	0	Для сохранения данных на магнитном диске надо ...
		+	набрать имя
			включить принтер
			выключить компьютер
			нажать клавишу «пробел»
Обработка графической информации в ПК	51	0	Для работы с областью в электронных таблицах ее необходимо ...
			передвинуть
			удалить
			переместить
		+	выделить
	52	0	Электронная почта позволяет передавать ...
			только сообщения
			только файлы
		+	сообщения и приложенные файлы
			видеоизображение
	53	0	Глобальные компьютерные сети дают возможность ...
			организовать совместное использование ресурсов, а также общение нескольких десятков или сотен пользователей, расположенных сравнительно недалеко друг от друга
		+	организации системы передачи данных и обмен данными на больших расстояниях
			передавать электроэнергию на очень большие расстояния
	54	0	Основой любой телекоммуникационной сети, которая дает единые возможности для всех пользователей, являются ...
			ресурсы
		+	протоколы
			каналы
	55	0	Сетевые серверы — это ...
		+	узлы связи на базе мощных компьютеров, обеспечивающих круглосуточную передачу информации
			стандартные декодирующие устройства, с помощью которых ПК может подключиться к мировой сети
			разнообразные персональные компьютеры, связанные с различными организациями
	56	0	Модем, передающий информацию со скоростью 28800 бит/с, может передать две страницы текста (3600 байтов) в течение ...
			1 минуты
			1 часа
			1 дня
		+	1 секунды
	57	0	Какое высказывание верно?
			По электронной почте можно вести только частную переписку
			С помощью Интернета невозможно получить доступ к файлам в других странах
		+	С глобальной сетью тесно связаны понятие киберпространства и виртуальной реальности
	58	0	Гипертекст — это ...
		+	структурированный текст, в котором могут осуществляться переходы по выделенным меткам
			очень большой текст
			текст, введенный с клавиатуры в память компьютера
			текст, в котором используется шифр очень большого размера

	59	0	В развитых странах быстрее всего растет протяженность ...
			автомобильных дорог
		+	линий связи
			железных дорог
			трубопроводов
	60	0	Непосредственным предшественником глобальной сети Интернет была сеть ...
		+	ARPANET
			NETWORK
			NETADRESS
	61	0	Организации, которым необходимо предоставить широкий доступ к своим хранилищам файлов, могут сделать это, пользуясь ...
			WWW
		+	FTP-сервисом
			электронной почтой
	62	0	Не верно следующее утверждение:
			Доступ к веб-страницам основан на протоколе передачи гипертекста
			HTML-страницы размещаются на http-серверах
			Механизм гиперсвязей позволяет переходить от одной страницы к другой в поисках информации
		+	Для работы с FTP-серверами требуются специальные программные средства просмотра
	63	0	Идея веб-технологии была разработана ...
			Университетом штата Иллинойс
		+	Европейской лабораторией физики элементарных частиц
			создателем фирмы Microsoft
			ведущими специалистами фирмы Netscape
	64	0	Поисковые системы общего назначения позволяют находить документы в WWW по ...
		+	ключевым словам
			адресам протоколов
			ASCII-кодам
	65	0	По адресам WWW определите сервер Международной федерации шейпинга.
			www.mkids.ru
			ftp.nevado.edu
		+	www.shaping.com
			www.sps.msk.su
	66	0	Задан адрес электронной почты в сети Интернет: sch_19@dnttm.ru. Каково имя владельца этого почтового ящика?
			dnttm.ru
			dnttm
		+	sch_19
			sch
	67	0	Модем, передающий информацию со скоростью 28 800 бит/с, может передать страницы текста в 216 000 байт информации в течение ...
		+	1 минуты
			1 часа
			1 дня
			1 секунды
Методы и технологии обработки динамической информации	68	0	Название окна программы в HTML-документе задается командой ...
		+	<TITLE>... </TITLE>
			<HEAD>... </HEAD>
			<BODY>... </BODY>
			<HTML>... </HTML>

	69	0	Нумерованный список на странице HTML-документа можно задать с помощью команды ...
			<B>…</B>
			<P>…</P>
		+	<OL>…</OL>
			<UL>…</UL>
	70	0	Цвет фона страницы в команде <BODY> устанавливается параметром ...
			TEXT
		+	BGCOLOR
			LINK
			VLINK
	71	0	Для задания шрифта используется команда ...
		+	<FONT> … </FONT>
			<BODY> … </BODY>
			<P>…</P>
			<UL>…</UL>
	72	0	Ссылаться на другие документы можно командой ...
			<P>…</P>
			<B>…</B>
		+	<A>…</A>
			<I>…</I>
	73	0	Выберите команду, которая включает графическое изображение в текст HTML-документа.
			<A HREF=<MAILTO:admin@2000.RU>
			<A HREF-“#CHAP34”
			<A NAME="METR">
		+	<IMG SRC=”PICTURE.GIF”>
	74	0	Какая из приведенных ниже команд устанавливает размер символов 5, их красный цвет и шрифт Arial Cyr?
			<FONT SIZE=6 COLOR=RED FACE=”ARIAL CYR"> ... </ FONT>
			<FONT SIZE-5 COLOR=BLACK FACE=”ARIAL CYR”> ... </ FONT>
		+	<FONT SIZE=5 COLOR-RED FACE="ARIAL CYR"> ... </ FONT>
			<FONT SIZE=7 COLOR=RED FACE=”ARIAL”> ... </FONT>
	75	0	Заголовки на странице гипертекста устанавливаются командой ...
			<P>…</P>
			<OL>…</OL>
		+	<H2>…</H2>
	76	0	Для ссылки на части документа нужно задать команду ...
			<A HREF=”MAILTO:admin@2000.RU”>
		+	<A HREF="#CHAP34">
			<A NAME=”METR”>
			<IMG SRC=”PICTURE.GIF">
	77	0	Какого типа графики НЕ существует?
			Растровая
			Векторная
			Трехмерная
		+	Облачная
	78	0	Одной из основных функций графического редактора является:
			ввод изображений;
			хранение кода изображения;
		+	создание изображений;
			просмотр и вывод содержимого видеопамяти.
	79	0	Элементарным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, является:
		+	точка экрана (пиксель);

			прямоугольник;
			круг;
			палитра цветов;
			символ.
	80	0	Деформация изображения при изменении размера рисунка - один из недостатков:
			векторной графики;
		+	растровой графики.
	81	0	Наименьшим элементом поверхности экрана, для которого могут быть заданы адрес, цвет и интенсивность, является:
			точка;
			зерно люминофора;
		+	пиксель;
			растр.
	82	0	Сетка, которую на экране образуют пиксели, называют:
			видеопамять;
			видеоадаптер;
		+	растр;
			дисплейный процессор.
	83	0	Графика с представлением изображения в виде совокупностей точек называется:
			фрактальной;
		+	растровой;
			векторной;
			прямолинейной.
Технические устройства обработки информационного контента	84	0	Пиксель на экране монитора представляет собой:
		+	минимальный участок изображения, которому независимым образом можно задать цвет;
			двоичный код графической информации;
			электронный луч;
			совокупность 16 зерен люминофора.
	85	0	Графика с представлением изображения в виде совокупностей точек называется:
			фрактальной;
		+	растровой;
			векторной;
			прямолинейной.
	86	0	Цвет точки на экране цветного монитора формируется из сигнала:
		+	красного, зеленого, синего и яркости;
			красного, зеленого, синего;
			желтого, зеленого, синего и красного;
			желтого, синего, красного и белого;
			желтого, синего, красного и яркости.
	87	0	Графическим редактором называется программа, предназначенная для ...
			создания графического образа текста
			редактирования вида и начертания шрифта
		+	работы с графическим изображением
			построения диаграмм
	88	0	Минимальным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, является ...
		+	точка экрана (пиксель)
			объект (прямоугольник, круг и т.д.)
			палитра цветов
			знакоместо (символ)
	89	0	Палитрами в графическом редакторе являются ...
			линия, круг, прямоугольник

			карандаш, кисть, ластик
			выделение, копирование, вставка
		+	наборы цветов
	90	0	В системе цветопередачи RGB палитра цветов формируется сложением ...
			синего, желтого, белого цветов
			синего, красного, белого цветов
			желтого, зеленого, красного цветов
		+	красного, зеленого, синего цветов
	91	0	Четкость изображения на дисплее зависит от ...
		+	числа и плотности расположения точек растра
			размера экрана
			количества оперативной памяти
			количества цветовой гаммы
	92	0	Матричные принтеры используют следующую технику печати:
		+	печатающую головку, представляющую матрицу из отдельных иголочек
			диск с радикально расходящимися лепестками
			распыление чернил по бумаге
			полупроводниковый лазер, формирующий изображение на светочувствительном фотоприемном барабане
	93	0	Принцип записи на компакт-диск отличается от записи на винчестер тем, что ...
		+	компакт-диск имеет всего одну физическую дорожку в форме непрерывной спирали
			информация записывается в десятичной системе счисления
			дорожки не разбиваются на кластеры
			компакт-диск имеет более гладкую поверхность
Периферийные устройства компьютера	94	0	Модем обеспечивает ...
			модуляцию (преобразование двоичной информации в аналоговую)
			демодуляцию (преобразование аналоговой информации в двоичную)
			усиление сигнала
		+	демодуляцию и модуляцию
	95	0	В компьютер с процессором Pentium (64-разрядная шина данных и 32-разрядная шина адреса) установлена память 16 Мбайт. Каково адресное пространство этого процессора?
			264 байт
		+	232 байт
			16 Мбайт
			64 бит
	96	0	В чем измеряется емкость памяти?
			В тактах
			В мегавольтах
		+	В килобайтах
			В интегральных схемах
	97	0	Единица выводимой информации при работе дисплея в графическом режиме называется ...
			баррель
		+	пиксель
			байт
			дюйм
	98	0	Для чего в растровых редакторах нужен инструмент *Пипетка?*
			Для рисования овала
			Для изменения палитры
		+	Для копирования цвета
			Для преобразования растровых изображений в векторные

	99	0	Формат, который понимают все растровые графические редакторы, — ...
		+	bmp
			gif
			jpg
			png
	100	0	Редактирование изображения может производиться с использованием трех основных операций:
		+	а) копирование, перемещение, удаление
			б) копирование, сохранение, удаление
			в) сохранение, копирование, перемещение
			г) перемещение, замещение, выделение
	101	0	Что не является графическим примитивом?
			Линия
			Овал
		+	Треугольник
			Кривая линия
	102	0	Какая программа является графическим редактором?
			MS PowerPoint
			MS Word
		+	Paint
			Publisher
	103	0	Графический файл какого формата потребует наибольшего количества памяти?
			gif
		+	bmp
			jpg
			png
	104	0	Чем отличаются растровые и векторные графические редакторы?
			Количеством задействованных областей
		+	Количеством задействованных инструментов
			Количеством задействованных пикселей
			Количеством задействованных цветов
	105	0	Для хранения растрового изображения размером 64 x 64 пикселей отвели 512 байтов. Каково максимально возможное число цветов?
			16
		+	2
			256
			1024
	106	0	В текстовых редакторах команда Правка позволяет осуществлять ...
			сохранение документа в папке
			вставку таблицы в документ
			выбор параметров абзаца и шрифта
		+	вставку объекта из буфера обмена
	107	0	К редактированию текстов относится следующее действие:
			изменение цвета букв
			добавление рисунков
		+	замена одних символов на другие
			добавление различных рамок
	108	0	Для изменения размера букв нужно использовать панель инструментов ...
			Рисование
			Стандартная
		+	Форматирование
			Таблицы и границы
	109	0	Перечень всех панелей инструментов можно посмотреть с помощью команды ...
			Правка

		+	Вид
			Вставка
			Формат
	110	0	Текстовый редактор Word сохраняет все свои файлы с расширением ...
			txt
		+	doc
			bmp
			exe
	111	0	Какое высказывание верно?
			В Word нужно после каждой строки нажимать Enter
			В Word нужно после каждого слова нажимать Enter
		+	В Word нужно после каждого абзаца нажимать Enter
			В Word нужно после каждой страницы нажимать Enter
	112	0	Для чего нужна полоса прокрутки?
		+	Чтобы протянуть документ
			Чтобы увеличить размер документа
			Чтобы закрыть окно
			Чтобы закрыть документ
	113	0	Текстовый редактор нужен для ...
		+	ввода, редактирования текстов
			быстрого поиска информации
			создания рисунков
			проигрывания звуковых файлов
	114	0	В электронной таблице строки нумеруются следующим образом:
			A, B, C, ..., Z, AA ...
		+	1, 2, 3, ..., 255, ...
			произвольно
			справа налево
	115	0	К внешним запоминающим устройствам относится ...
			процессор
			монитор
		+	дискета
			жесткий диск
	116	0	К внутренним запоминающим устройствам относится ...
			компакт-диск
			монитор
		+	оперативная память
			флоппи-диск
	117	0	В отличие от бумажных табличных документов электронные таблицы ...
		+	позволяют быстрее производить расчеты
			имеют большую размерность
			стоят дороже
			обладают красивым размещением данных
	118	0	Какой вид информации не обрабатывают электронные таблицы?
		+	Графическую
			Текстовую
			Числовую
			Символьную
	119	0	Lotus 1-2-3, Excel, SuperCalc — это ...
			графические редакторы
			музыкальные редакторы
		+	электронные таблицы
			текстовые редакторы
	120	0	Минимально необходимый набор для работы компьютера содержит ...
		+	монитор, системный блок, клавиатуру
			винчестер, мышь, процессор
			принтер, клавиатуру, дисководы, ОЗУ

			системный блок, дисководы, сканер
	121	0	Ввод формул в электронные таблицы начинается со знака ...
			*
			/
			>
		+	=
	122	0	Наименьший элемент в электронной таблице — это ...
			поле
			пиксель
		+	ячейка
			символ
	123	0	Минимально необходимый набор устройств для работы компьютера обязательно включает ...
			мышь
			принтер
		+	системный блок
			сканер
	124	0	Для сохранения данных на магнитном диске надо ...
		+	набрать имя
			включить принтер
			выключить компьютер
			нажать клавишу «пробел»
	125	0	Для работы с областью в электронных таблицах ее необходимо ...
			передвинуть
			удалить
			переместить
		+	выделить
Информационные ресурсы и сервисы сети Интернет	126	0	Электронная почта позволяет передавать ...
			только сообщения
			только файлы
		+	сообщения и приложенные файлы
			видеоизображение
	127	0	Глобальные компьютерные сети дают возможность ...
			организовать совместное использование ресурсов, а также общение нескольких десятков или сотен пользователей, расположенных сравнительно недалеко друг от друга
		+	организации системы передачи данных и обмен данными на больших расстояниях
			передавать электроэнергию на очень большие расстояния
	128	0	Основой любой телекоммуникационной сети, которая дает единые возможности для всех пользователей, являются ...
			ресурсы
		+	протоколы
			каналы
	129	0	Сетевые серверы — это ...
		+	узлы связи на базе мощных компьютеров, обеспечивающих круглосуточную передачу информации
			стандартные декодирующие устройства, с помощью которых ПК может подключиться к мировой сети
			разнообразные персональные компьютеры, связанные с различными организациями
	130	0	Модем, передающий информацию со скоростью 28800 бит/с, может передать две страницы текста (3600 байтов) в течение ...
			1 минуты
			1 часа
			1 дня
		+	1 секунды
	131	0	Какое высказывание верно?
			По электронной почте можно вести только частную переписку

			С помощью Интернета невозможно получить доступ к файлам в других странах
		+	С глобальной сетью тесно связаны понятие киберпространства и виртуальной реальности
	132	0	Гипертекст — это ...
		+	структурированный текст, в котором могут осуществляться переходы по выделенным меткам
			очень большой текст
			текст, введенный с клавиатуры в память компьютера
			текст, в котором используется шифр очень большого размера
	133	0	В развитых странах быстрее всего растет протяженность ...
			автомобильных дорог
		+	линий связи
			железных дорог
			трубопроводов
	134	0	Непосредственным предшественником глобальной сети Интернет была сеть ...
		+	ARPANET
			NETWORK
			NETADRESS
	135	0	Не верно следующее утверждение:
			Доступ к веб-страницам основан на протоколе передачи гипертекста
			HTML-страницы размещаются на http-серверах
			Механизм гиперсвязей позволяет переходить от одной страницы к другой в поисках информации
		+	Для работы с FTP-серверами требуются специальные программные средства просмотра
	136	0	Идея веб-технологии была разработана ...
			Университетом штата Иллинойс
		+	Европейской лабораторией физики элементарных частиц
			создателем фирмы Microsoft
			ведущими специалистами фирмы Netscape
	137	0	Поисковые системы общего назначения позволяют находить документы в WWW по ...
		+	ключевым словам
			адресам протоколов
			ASCII-кодам
	138	0	По адресам WWW определите сервер Международной федерации шейпинга.
			www.mkids.ru
			ftp.nevado.edu
		+	www.shaping.com
			www.sps.msk.su
	139	0	Задан адрес электронной почты в сети Интернет: sch_19@dnttm.ru. Каково имя владельца этого почтового ящика?
			dnttm.ru
			dnttm
		+	sch_19
			sch
	140	0	Модем, передающий информацию со скоростью 28 800 бит/с, может передать страницы текста в 216 000 байт информации в течение ...
		+	1 минуты
			1 часа
			1 дня
			1 секунды
	141	0	Название окна программы в HTML-документе задается командой ...
		+	<TITLE> ... </TITLE>
			<HEAD> ... </HEAD>

			<BODY> ... </BODY>
			<HTML> ... </HTML>
	142	0	Нумерованный список на странице HTML-документа можно задать с помощью команды ...
			<B>…</B>
			<P>…</P>
		+	<OL>…</OL>
			<UL>…</UL>
	143	0	Цвет фона страницы в команде <BODY> устанавливается параметром ...
			TEXT
		+	BGCOLOR
			LINK
			VLINK
	144	0	Для задания шрифта используется команда ...
		+	<FONT> … </FONT>
			<BODY> … </BODY>
			<P> …</P>
			<UL>…</UL>
	145	0	Ссылаться на другие документы можно командой ...
			<P> …</P>
			<B>…</B>
		+	<A>…</A>
			<I>…</I>
	146	0	Выберите команду, которая включает графическое изображение в текст HTML-документа.
			<A HREF= <MAILTO: admin@2000.RU>
			<A HREF-“#CHAP34”
			<A NAME="METR">
		+	<IMG SRC=”PICTURE.GIF”>
	147	0	Какая из приведенных ниже команд устанавливает размер символов 5, их красный цвет и шрифт Arial Cyr?
			<FONT SIZE=6 COLOR=RED FACE=”ARIAL CYR"> ... </ FONT>
			<FONT SIZE-5 COLOR=BLACK FACE=”ARIAL CYR”> ... </ FONT>
		+	<FONT SIZE=5 COLOR-RED FACE="ARIAL CYR"> ... </ FONT>
			<FONT SIZE=7 COLOR=RED FACE=”ARIAL”> ... </FONT>
	148	0	Заголовки на странице гипертекста устанавливаются командой ...
			<P>…</P>
			<OL>…</OL>
		+	<H2>…</H2>
	149	0	Сетка, которую на экране образуют пиксели, называют:
			видеопамять;
			видеоадаптер;
		+	растр;
			дисплейный процессор.
	150	0	Графика с представлением изображения в виде совокупностей точек называется:
			фрактальной;
		+	растровой;
			векторной;
			прямолинейной.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

(Excel)

Задача 1

На предприятии работники имеют следующие оклады: начальник отдела — 1000 р., инженер 1 кат. — 860 руб., инженер — 687 руб., техник — 3__ руб., лаборант — 224 руб. Все работники получают надбавку 10% от оклада за вредный характер работы.

Со всех работников удерживают 12 % подоходный налог. Удержания производятся от начислений. Рассчитать суммы к получению каждой категории работников по месяцам.

Задача 2

Пусть имеется возможность инвестировать средства в течение пяти лет ежегодно по 100 тысяч рублей под __ % годовых. Какая сумма окажется на счете в конце пятого года, если выплаты производить в начале года? В конце года? (Ответ:775 373, 84 р.)

Вариант 2

(Excel)

Задача 1

Покупатели магазина пользуются 10% скидкой, если стоимость покупки превышает k рублей. Составить ведомость учитывающую, скидки и содержащую сведения: покупатель, количество наименований купленных товаров, стоимость покупки с учетом скидки.

Задача 2

Фирма поместила в банк 45000$ на 6 лет под 10,5% годовых. Какая сумма окажется на счете, если проценты начисляются ежегодно? Какую сумму надо поместить на тех же условиях, чтобы получить через 6 лет 250000$?

Вариант 3

(Excel)

Задача 1

Имеются следующие данные о сотрудниках: *Табельный номер, ФИО, Пол, Год рождения, Количество детей, Отдел, Дата поступления на работу, Оклад*.

Используя фильтрацию, найти и скопировать на отдельные листы строки таблицы сотрудников, имеющих трех или более детей.

Вычислить возраст (число полных лет) каждого сотрудника.

Задача 2

Какую сумму следует положить на счет под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов, чтобы через 10 лет накопить 1000 рублей? (Ответ: 306,56 р.)

Вариант 4

(Excel)

Задача 1

В сельскохозяйственном кооперативе по сбору помидоров работают 5 сезонных рабочих. Оплата труда производится по количеству собранных овощей. Дневная норма составляет k кг. Сбор одного кг помидоров стоит m рублей. Сбор каждого кг сверх нормы в 2 раза дороже. Сколько денег в день получит каждый рабочий за собранный урожай?

Задача 2

За сколько лет наращенная сумма составит 1000 рублей, если положить 100 рублей под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов (Ответ: 19,47 лет)

Вариант 5

(Excel)

Задача 1

Компания по снабжению электроэнергией взимает плату с клиентов по тарифу: k1 рублей за 1 кВт/ч за первые 500 кВт/ч; k2 рублей за 1 кВт/ч, если потребление свыше 500 кВт/ч, но не превышает 1000 кВт/ч; k3 рублей за 1 кВт/ч, если потребление свыше 1000 кВт/ч. Услугами компании пользуются 10 клиентов. Подсчитать плату для каждого клиента и суммарную плату. Сколько клиентов потребляет более 1000 кВт/ч?

Задача 2

Рассчитать, какая сумма окажется на счете, если 100 рублей положить под 12 % годовых на 10 лет с ежемесячным начислением сложных процентов (Ответ: 330,04 р.).

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа по разделам и темам проводится с целью проверки практических знаний и умений студентов при решении задач, т.е. постановка задачи, математическое описание задачи, формализация задачи, разработка алгоритма решения, реализация задачи.

Критерии оценки:

Оценка 5 (отл) ставится при выполнении всех выше перечисленных требований по решению задач без ошибок и замечаний.

При наличии небольших недочетов на одном – двух этапах решения задач ставится оценка 4 (хор).

При ошибках на этапе разработки алгоритма решения задачи и / или этапе реализации программы на языке программирования (ошибка в алгоритме влечет за собой ошибку в реализации); если выполнена (правильно) только одна задача из варианта ставится оценка 3 (удовл).

Оценку 2 (неуд) получает студент, не справившийся с заданием.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Основные понятия и терминология информационных технологий, их принципы. Классификация информационных технологий, используемых методов, их свойства.
2. Компьютерные технологии: сферы применения, возможности, ограничения.
3. Общая характеристика систем автоматизации профессиональной деятельности (типа АРМ), их возможности и ограничения. Примеры существующих систем.
4. Автоматизированные системы делопроизводства.
5. Электронный документ. Способы создания электронного документа и его использование. Возможности коллективной работы с документами.
6. Выделение в общее пользование папки или принтера. Коллективное использование ресурсов локальной сети.
7. Порядок и правила обработки электронной почты. Требования, предъявляемые к документам, передаваемым по электронной почте.
8. Глобальные сети и программные средства поддержки. Сетевые службы. Теоретические основы Интернета.
9. Интернет. Технические и программные средства необходимы для доступа в Интернет.
10. Адреса, услуги в сети Интернет. Способы подключения к сети Интернет.
11. Поиск в сети Интернет. Возможности и основные характеристики поисковых систем.
12. Электронные коммуникации в профессиональной деятельности.
13. Способы защиты информации. Персональная защита информации на рабочем месте специалиста.
14. Защита от компьютерных вирусов.
15. Программное обеспечение для работы с электронными страницами. Редактор MS FrontPage.
16. Используемые в настоящее время пакеты прикладных программ, общие для всех отраслей. Ориентация пакетов прикладных программ в зависимости от отраслей и сфер деятельности.
17. Системы управления базами данных. Назначение и возможности СУБД Microsoft Access.
18. Объекты баз данных. Типы данных. Свойства полей таблицы. Назначение схемы данных. Использование конструктора форм в Microsoft Access.
19. Понятие запроса в Microsoft Access. Создание запросов с различным типом действий.
20. Правовые информационные системы, их основные черты и возможности.
21. Современный рынок справочно - правовых информационных систем, критерий оптимального выбора правовой информационной системы.
22. Система Консультант Плюс. Назначение, функции, основные операции с документами.

Практические задания:

1. Опишите порядок подключения к другому компьютеру сети. Как подключить и использовать сетевой принтер?
2. В предложенной базе данных MS Access установить ключевые поля и связать таблицы, обеспечив целостность данных.
3. В базе данных MS Access создать формы к предложенным таблицам и создать одну форму с подчинением.
4. Создать запрос на обновление предложенной таблицы «Сотрудники», увеличивающий зарплату на 20% всем, у кого она меньше 10000 рублей.
5. Создать запрос на удаление из предложенной таблицы «Клиенты» всех, у кого имеется задолженность по оплате.

6. Фирма имеет несколько магазинов (не менее 5) и продает большой ассортимент товаров (не менее 10 наименований) различных категорий (не менее 5 категорий). Категориями товара могут быть, например, канцелярские товары, продукты питания, одежда, компьютерная техника и т.д. Создать БД, в которой должна быть таблица следующего содержания: Наименование товара, Категория, Единица измерения, Закупочная цена единицы товара, Затраты на реализацию единицы товара, Продажная цена единицы товара, Прибыль на единицу товара, Количество проданных единиц. Создать таблицу через конструктор, указав соответствующий тип и описание для каждого поля. Заполнить таблицу через форму.
7. С помощью российской поисковой системы найдите таблицу с курсами валют, установленных Банком России, скопируйте ее к себе на компьютер и сохраните.
8. Составьте расписание рабочего дня специалиста в MS Outlook с указанием задач, контактов, сроков, отражением их на графике, оповещением о наступившем сроке выполнения задач. Передайте почтовое сообщение с прикрепленным к нему файлом.
9. Создать два специальных почтовых адреса: один – список рассылки сообщений; другой – автомат, отвечающий на каждое письмо.
10. Создайте структуру «Избранного» следующего вида:

– Папка «Университеты» (содержит 3-4 ссылки на сайты университетов);
– Папка «Компании» (содержит 2-3 ссылки на сайты компаний)
– Папка «Москва» (ярлыки страниц муниципальных образований города)

БИЛЕТЫ

БИЛЕТ № 1

1. Теоретический вопрос

Способы защиты информации

2. MS Excel

Пусть имеется возможность инвестировать средства в течение пяти лет ежегодно по 100 тысяч рублей под 15 % годовых. Какая сумма окажется на счете в конце пятого года, если выплаты производить в начале года? В конце года? (775 373, 84 р.).

3. КонсультантПлюс

Найдите перечень обстоятельств, смягчающих административную ответственность. Сохраните информацию в документе MS Word.

БИЛЕТ № 2

1. Теоретический вопрос

Адреса, услуги в сети Интернет. Способы подключения к сети Интернет

2. MS Excel

Какую сумму следует положить на счет под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов, чтобы через 10 лет накопить 1000 рублей? (306,56 р.).

3. КонсультантПлюс

Бюджетному учреждению необходимо обратиться в суд с исковым заявлением. Выясните, должно ли бюджетное учреждение оплачивать государственную пошлину при обращении в суд.

БИЛЕТ № 3

1. Теоретический вопрос

Интернет. Технические и программные средства доступа к Интернет

2. MS Excel

Решите обратную задачу. За сколько лет наращенная сумма составит 1000 рублей, если положить 100 рублей под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов (19,47 лет).

3. MS Word

Создать документ, содержащий шаблон данного билета. Объяснить использование колонтитулов в документах.

БИЛЕТ № 4

1. Теоретический вопрос

Шаблоны и стиль в документах MS Office

2. MS Excel

Пусть имеется возможность инвестировать средства в течение пяти лет ежегодно по 100 тысяч рублей под 15 % годовых. Какая сумма окажется на счете в конце пятого года, если выплаты производить в конце года? (674 238,12 р.)

3. MS Word

Создайте шаблон для заполнения визитной карточки и сделайте по нему визитку для конкретного лица.

БИЛЕТ № 5

1. Теоретический вопрос

Порядок и правила обработки электронной почты. Требования, предъявляемые к документам, передаваемым по электронной почте

2. MS Excel

Рассчитать, какая сумма окажется на счете, если 100 рублей положить под 12 % годовых на 10 лет с ежеквартальным начислением сложных процентов (326,20 р.).

3. MS Word

Создайте два документа и произведите их слияние. Основной документ содержит таблицу, в которой не менее 5 записей. Во втором документе образец письма (таблица и письмо произвольные).

БИЛЕТ № 6

1. Теоретический вопрос

Электронный документ. Способы создания электронного документа и его использование

2. MS Excel

Рассчитать, какая сумма окажется на счете, если 100 рублей положить под 12 % годовых на 10 лет, с ежемесячным начислением сложных процентов (330,04 р.).

3. MS Access

В БД имеются две связанные таблицы: в первой указаны ФИО, Специальность, Должность, Число отработанных часов, Заработная плата; во второй – справочник

тарифов почасовой оплаты (Должность, Почасовая оплата). Начислить заработную плату. При формировании отчета плата за час должна быть получена из справочника.

БИЛЕТ № 7

1. Теоретический вопрос

Организация приема и передачи информации в сети

2. MS Excel

Рассчитать, какая сумма окажется на счете, если 100 рублей положить под 12 % годовых на 10 лет, с начислением сложных процентов один раз в год (310,58 р.).

3. HTML

Создать Интернет страницу Вашей организации, используя шаблон корпоративного веб-узла.

БИЛЕТ № 8

1. Теоретический вопрос

Электронные коммуникации в профессиональной деятельности

2. MS Excel

Сколько придется выплачивать ежемесячно по ипотечному кредиту размером 1 800 000 руб. сроком на 30 лет с годовой ставкой 6% (-10 791,91р.).

3. MS Power Point

Создать презентацию «Ярмарки вакансий» на бирже труда.

БИЛЕТ № 9

1. Теоретический вопрос

Встроенные функции. Порядок записи функций в системе электронных таблиц

2. MS Access

Создать БД «Отдел кадров», содержащую общие сведения о сотрудниках учреждения, их послужные списки (сведения о новых назначениях и перемещениях по службе) и информацию об отпусках. Создать форму для заполнения БД, ввести сведения о 5 сотрудниках. Вывести отчет о сотрудниках, уволенных за последний месяц.

3. MS PowerPoint

Создайте презентацию из 5-6 слайдов «Услуги организации». Сохранить демонстрацию презентации.

БИЛЕТ № 10

1. Теоретический вопрос

Оптимальные и критические значения показателей, оценка состояния предприятия по результатам анализа

2. MS Excel

Имеются две таблицы: в первой указаны ФИО, Специальность, Должность, Число отработанных часов; во второй – справочник тарифов почасовой оплаты. Начислить

заработную плату. При формировании таблицы плата за час должна быть получена из справочника.

3. MS Word

Создайте два документа и произведите их слияние. Основной документ содержит таблицу, в которой не менее 5 записей. Во втором документе образец письма (таблица и письмо произвольные).

БИЛЕТ № 11

1. Теоретический вопрос

Методы анализа финансово-экономического состояния предприятия, особенности реализации в системе электронных таблиц

2. MS Excel

Имеются следующие данные о сотрудниках: Табельный номер, ФИО, Пол, Год рождения, Количество детей, Отдел, Дата поступления на работу, Оклад.

Используя фильтрацию, найти и скопировать на отдельные листы строки таблицы сотрудников, имеющих трех или более детей.

Вычислить возраст (число полных лет) каждого сотрудника.

3. MS Power Point

Создайте презентацию из 5-6 слайдов на тему «Квартальный отчет».

БИЛЕТ № 12

1. Теоретический вопрос

Общая характеристика систем автоматизации профессиональной деятельности (типа АРМ), их возможности и ограничения. Примеры существующих систем

2. MS PowerPoint

Создайте презентацию из 5-6 слайдов «Услуги банка» (банк выбирается любой).

3. КонсультантПлюс

Определить: Какова норма оплаты суточных при командировках в России на сегодняшний день, какой документ устанавливает данные нормы.

БИЛЕТ № 13

1. Теоретический вопрос

Методы анализа финансово-экономического состояния предприятия, особенности реализации в системе электронных таблиц

2. MS Excel

Имеются следующие данные о сотрудниках: Табельный номер, ФИО, Пол, Год рождения, Количество детей, Отдел, Дата поступления на работу, Оклад.

Создать форму для добавления записей в таблицу.

3. КонсультантПлюс

Найти документы, кроме не вступивших в силу и утративших силу, в которых говорится о тарифных ставках на коммунальные услуги для населения.

БИЛЕТ № 14

1. Теоретический вопрос

Компьютерные технологии: сферы применения, возможности, ограничения

2. MS Outlook Express

Создать два специальных почтовых адреса: один – список рассылки сообщений; другой – автомат, отвечающий на каждое письмо.

3. HTML

Создать Интернет страницу Вашей организации, используя шаблон корпоративного веб-узла.

БИЛЕТ № 15

1. Теоретический вопрос

Персональная защита информации на рабочем месте банковского служащего

2. MS Access

Создать БД «Отдел кадров», содержащую общие сведения о сотрудниках учреждения, их послужные списки (сведения о новых назначениях и перемещениях по службе) и информацию об отпусках. Создать форму для заполнения БД, ввести сведения о 5 сотрудниках. Вывести отчет о сотрудниках, принятых за последний месяц.

3. КонсультантПлюс

Найти документы, кроме не вступивших в силу и утративших силу, в которых говорится о тарифных ставках на газ для населения.

БИЛЕТ № 16

1. Теоретический вопрос

Защита от компьютерных вирусов. Способы защиты банковской информации

2. MS Access

Создать БД «Отдел кадров», содержащую общие сведения о сотрудниках учреждения, их послужные списки (сведения о новых назначениях и перемещениях по службе) и информацию об отпусках. Создать форму для заполнения БД, ввести сведения о 5 сотрудниках.

3. КонсультантПлюс

Найти документы, кроме недействующих редакций и утративших силу, посвященные льготам для ветеранов труда.

БИЛЕТ № 17

1. Теоретический вопрос

Персональная защита информации на рабочем месте банковского служащего

2. MS Excel

Дана таблица контрактов на поставку товаров (№ контракта, Поставщик, Потребитель, Товар, Количество, Цена, Дата поставки). Необходимо представить ее в разрезе поставщика, то есть преобразовать общую для всех поставщиков таблицу в последовательность таблиц, где для каждого поставщика имеется особая таблица с

указанием всех его потребителей и товаров, которые он им поставляет, средний размер поставок, максимального и минимального размера цен на поставляемые каждому поставщику товары.

3. HTML

Создать личную веб-страницу специалиста Вашего профиля.

БИЛЕТ № 18

1. Теоретический вопрос

Зачем нужна регистрация вашего web-сайта в поисковых системах?

2. Консультант Плюс

Определите, какая административная ответственность наступает в случае продажи товара без выдачи кассового чека (без применения контрольно-кассовой машины).

3. MS Outlook Express

Составьте расписание рабочего дня специалиста с указанием задач, контактов, сроков, отражением их на графике, оповещением о наступившем сроке выполнения задач. Передайте почтовое сообщение с прикрепленным к нему файлом.

БИЛЕТ № 19

1. Теоретический вопрос

Зачем нужна регистрация вашего web-сайта в поисковых системах?

2. HTML

Создать Интернет страницу Вашей организации, используя шаблон корпоративного веб-узла.

3. MS Outlook Express

Создать два специальных почтовых адреса: один – список рассылки сообщений; другой – автомат, отвечающий на каждое письмо.

ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

(КонсультантПлюс)

Задача

Найти действующую редакцию Водного кодекса РФ, в тексте при помощи контекстного поиска найти определения следующих понятий: *акватория*; *дренажные воды* и отметить их закладками.

(Excel)

Задача 1

На предприятии работники имеют следующие оклады: начальник отдела — 1000 р., инженер 1 кат. — 860 руб., инженер — 687 руб., техник — 315 руб., лаборант — 224 руб. Все работники получают надбавку 10% от оклада за вредный характер работы.

Со всех работников удерживают 12 % подоходный налог. Удержания производятся от начислений. Рассчитать суммы к получению каждой категории работников по месяцам.

Задача 2

Пусть имеется возможность инвестировать средства в течение пяти лет ежегодно по 100 тысяч рублей под 15 % годовых. Какая сумма окажется на счете в конце пятого года, если выплаты производить в начале года? В конце года? (Ответ:775 373, 84 р.)

(Access)

Задача

Создать БД содержащую следующие таблицы:

таблица-объекта СОТРУДНИК:

−идентификационный код Идент код (10 символов - тип текстовый);

−фамилия Фамилия (20 символов - тип текстовый);

−имя Имя (15 символов - тип текстовый);

−отчество Отчество (15 символов - тип текстовый);

−дата рождения Дата рожд (поле типа дата);

−образование Образов (15 символов - тип текстовый);

−должность Должн (15 символов - тип Мастер подстановок);

−стаж работы Стаж работы (длинное целое - тип числовой);

−дата зачисления на работу Дата зач (поле типа дата/время);

−телефон Тел (8 символов - тип текстовый);

−домашний адрес Адрес (поле-МЕМО).

таблица-объекта ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ:

−№ п/п НПП (длинное целое - тип числовой);

−название подразделения Назв подр (30 символов - тип текстовый);

−должность Должн (15 символов - тип текстовый);

−количество штатных единиц Кол ед (длинное целое - тип числовой);

−должностной оклад Оклад (длинное целое - тип числовой);

−фонд заработной платы за месяц ФЗПМ (длинное целое - тип числовой);

фонд заработной платы на год ФЗПГ (длинное целое - тип числовой);

Создать запрос на обновление предложенной таблицы «Сотрудники», увеличивающий зарплату на 20% всем, у кого она меньше 10000 рублей.

(1С: Предприятие)

Задача

Оформить документы поступления товаров от ЗАО «Фабрика» 12.02.12г. по накладной № 76 и счёт – фактуре №45.

Блузки женские – 50 шт по цене 500р.

Рубашки мужские – 50 шт. по цене 600р.

13.02.12г. оформить документы реализации партии товара АО «Ателье»:

Блузки женские – 20 шт по цене 800р.

Рубашки мужские – 20 шт. по цене 900р.

Вариант 2

(КонсультантПлюс)

Задача

Найти и получить список: документов, зарегистрированные в Минюсте во втором полугодии 2010 года.

(Excel)

Задача 1

Покупатели магазина пользуются 10% скидкой, если стоимость покупки превышает k рублей. Составить ведомость учитывающую, скидки и содержащую сведения: покупатель, количество наименований купленных товаров, стоимость покупки с учетом скидки.

Задача 2

Фирма поместила в банк 45000$ на 6 лет под 10,5% годовых. Какая сумма окажется на счете, если проценты начисляются ежегодно? Какую сумму надо поместить на тех же условиях, чтобы получить через 6 лет 250000$?

(Access)

Задача

Создать таблицу «Книжный_магазин»

Код	*Наименование*	*Автор*	*Жанр*	*Кол-во экземпляров*	*Цена*	*Издательство*	*Год издания*

и таблицу «Издательство»

Код	*Отдел редакции*	*Редактор*	*Автор*	*Названия книг*	*Жанр*	*Контактный телефон*	*Цена*	*Год издания*

Выполнить выборку строк, содержащих названия книг, фамилии авторов и год издания романов в данном издательстве.

(1С: Предприятие)

Задача

Оформить в 1С: Предприятие платежное поручение по оплате поставщику ООО «Прогресс» на сумму 67 200 р. (перечислено с расчетного счета).

Вариант 3

(КонсультантПлюс)

Задача

Какова процентная ставка рефинансирования, установленная Центральным Банком России на сегодняшний день, в каком нормативном акте она сообщена.

(Excel)

Задача 1

Имеются следующие данные о сотрудниках: *Табельный номер, ФИО, Пол, Год рождения, Количество детей, Отдел, Дата поступления на работу, Оклад*.

Используя фильтрацию, найти и скопировать на отдельные листы строки таблицы сотрудников, имеющих трех или более детей.

Вычислить возраст (число полных лет) каждого сотрудника.

Задача 2

Какую сумму следует положить на счет под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов, чтобы через 10 лет накопить 1000 рублей? (Ответ: 306,56 р.)

(Access)

Задача

В БД имеются две связанные таблицы: в первой указаны *ФИО, Специальность, Должность, Число отработанных часов, Заработная плата*; во второй – справочник

тарифов почасовой оплаты (*Должность, Почасовая оплата*). Начислить заработную плату. При формировании отчета плата за час должна быть получена из справочника.

(1С: Предприятие)

Задача

Ввести данные о сотруднике по образцу: *Сотрудники (производственный персонал):* **ФИО**: Федоров Павел Петрович; **Табельный №**: №4; **Дата приема на работу (дата начала учета налогов)**: 12.01.2005.

Вариант 4

(КонсультантПлюс)

Задача

Учитываются ли для целей налогообложения прибыли расходы по оплате услуг за проведение ревизии акционерного общества?

(Excel)

Задача 1

В сельскохозяйственном кооперативе по сбору помидоров работают 5 сезонных рабочих. Оплата труда производится по количеству собранных овощей. Дневная норма составляет k кг. Сбор одного кг помидоров стоит m рублей. Сбор каждого кг сверх нормы в 2 раза дороже. Сколько денег в день получит каждый рабочий за собранный урожай?

Задача 2

За сколько лет наращенная сумма составит 1000 рублей, если положить 100 рублей под 12 % годовых с ежеквартальным начислением сложных процентов (Ответ: 19,47 лет)

(Access)

Задача

Фирма имеет несколько магазинов (не менее 5) и продает большой ассортимент товаров (не менее 10 наименований) различных категорий (не менее 5 категорий). Категориями товара могут быть, например, канцелярские товары, продукты питания, одежда, компьютерная техника и т.д. Создать БД, в которой должна быть таблица следующего содержания: *Наименование товара, Категория, Единица измерения, Закупочная цена единицы товара, Затраты на реализацию единицы товара, Продажная цена единицы товара, Прибыль на единицу товара, Количество проданных единиц.* Создать таблицу через конструктор, указав соответствующий тип и описание для каждого поля. Заполнить таблицу через форму.

(1С: Предприятие)

Задача

22.02.12 г. наше предприятие выписало счет № 2 ПО "Боровик" на оплату следующей продукции:

- «Брюки мужские (шерст)»: 20 шт. по отпускной цене с 18% НДС в т.ч.

Произведена отгрузка продукции - выписана накладная и счёт-фактура на отпуск продукции со склада готовой продукции представителю ПО "Боровик".

Вариант 5

(КонсультантПлюс)

Задача

В каком порядке подлежат вычету суммы НДС, уплаченные организацией при ввозе оборудования, подлежащего монтажу, на таможенную территорию РФ?

(Excel)

Задача 1

Компания по снабжению электроэнергией взимает плату с клиентов по тарифу: k1 рублей за 1 кВт/ч за первые 500 кВт/ч; k2 рублей за 1 кВт/ч, если потребление свыше 500 кВт/ч, но не превышает 1000 кВт/ч; k3 рублей за 1 кВт/ч, если потребление свыше 1000 кВт/ч. Услугами компании пользуются 10 клиентов. Подсчитать плату для каждого клиента и суммарную плату. Сколько клиентов потребляет более 1000 кВт/ч?

Задача 2

Рассчитать, какая сумма окажется на счете, если 100 рублей положить под 12 % годовых на 10 лет с ежемесячным начислением сложных процентов (Ответ: 330,04 р.).

(Access)

Задача

Создать базу данных Автомагазин, состоящую из таблиц ***Склад*** *{Марка, Объем двигателя, Цвет, Тип кузова, Год выпуска, Номер кузова, Поставщики}*, ***Поставщики*** *{Фирма, ФИО, Телефон, Адрес}*. Создать связь этих таблиц. Создать форму и отчет для связанных таблиц.

(1С: Предприятие)

Задача

21.02.12 г на склад готовой продукции нашего предприятия по документу «Накладная на передачу готовой продукции в места хранения» переданы из производства изготовленные изделия. В накладной отражена следующая информация:

	Наименование продукции	Единица измерения	Количество
	Брюки мужские (шерст)	Шт.	20

Необходимо отразить факт выпуска готовой продукции в компьютерной бухгалтерии

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ЕН.02 Экологические основы природопользования

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Общематематические и естественнонаучные дисциплины»

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы дисциплины Экологические основы природопользования.

Заведующий кафедрой: д.ф.-м.н., доц. Байков А.Ю.

Разработчик: Р.Р. Бадаев, преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 07.	**Умения:** анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов производственной деятельности; определить экологическую пригодность выпускаемой продукции; анализировать причины возникновения экологических аварий и катастроф.	**Знания:** основные источники техногенного воздействия на окружающую среду, способы предотвращения и улавливания выбросов, методы очистки промышленных сточных вод, принципы работы аппаратов обезвреживания и очистки газовых выбросов и стоков химических производств; виды и классификацию природных ресурсов, условия устойчивого состояния экосистем; задачи охраны окружающей среды, природоресурсный потенциал; охраняемые природные территории Российской Федерации; правовые основы, правила и нормы природопользования и экологической безопасности; принципы и методы рационального природопользования, мониторинга окружающей среды, экологического контроля и экологического регулирования; принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды.

2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код ОК	Умения	Знания	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
ОК 07.	Умения: анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов производственной деятельности; определить экологическую пригодность выпускаемой продукции; анализировать причины возникновения экологических аварий и	Знания: основные источники техногенного воздействия на окружающую среду, способы предотвращения и улавливания выбросов, методы очистки промышленных сточных вод, принципы работы аппаратов обезвреживания и очистки газовых выбросов и стоков химических производств; виды и классификацию природных ресурсов, условия устойчивого состояния экосистем; задачи охраны окружающей среды, природоресурсный	Раздел 1. Экология и природопользование	Текущий контроль Тест
			Раздел 2. Охрана окружающей среды	Текущий контроль Тест
			Раздел 3. Мероприятия по защите планеты	Текущий контроль Тест
			Дифференцированный зачет	Перечень вопросов для подготовки к ДЗ Билеты

	катастроф.	потенциал; охраняемые природные территории Российской Федерации; правовые основы, правила и нормы природопользования и экологической безопасности; принципы и методы рационального природопользования, мониторинга окружающей среды, экологического контроля и экологического регулирования; принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды.		

Оценочные средства для текущего контроля

Общие сведения о тесте по дисциплине

Оценивание результатов	от 80 до 100 верных ответов – оценка «Отлично» от 60 до 79 верных ответов – оценка «Хорошо» от 40 до 59 верных ответов – оценка «Удовлетворительно» от 0 до 39 верных ответов – оценка «Неудовлетворительно»
Время на выполнение теста	На выполнение теста отводится 120 минут

Раздел 1. Экология и природопользование			
Тема 1.1. Современное состояние окружающей среды в России.			
	1	**0**	**Состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества, природы и государства от реальных и потенциальных угроз, создаваемых антропогенным воздействием на окружающую среду, называют**
			информационной защитой
			демографической опасностью
			социальной безопасностью
		+	экологической безопасностью
	2	**0**	**Необходимое условие устойчивого развития биосферы**
			сокращение численности хищных животных
			уничтожение насекомых – вредителей сельскохозяйственных культур
			создание искусственных агроценозов
		+	создание разнообразия видов растений и животных в экосистеме
	3	**0**	**К наиболее острым проблемам г. Москва с экологической точки зрения относятся проблемы, связанные с:**
			перенаселением
			водоснабжением
			чрезмерными нагрузками на литосферу
		+	атмосферным загрязнением

	4	**0**	**Примером косвенного воздействия на человека загрязнений биосферы служит**
		+	ухудшение физико-химического состава почв
			бактериальное загрязнение питьевой воды
			пыльный воздух
			химическое загрязнение воздуха
	5	**0**	**Сокращение разнообразия живых организмов в биосфере служит…**
			увеличение раковых заболеваний
			понижение температуры в окружающей среде
		+	необратимые и непредсказуемые изменения биосферы в глобальном мире
			сокращение запасов полезных ископаемых
	6	**0**	**Как предотвратить превращение России в свалку отходов?**
			контролировать ввоз отходов
			использовать законодательные меры
			регулярно информировать общественность о деятельности по ввозу и переработке отходов
		+	все перечисленное
	7	**0**	**Критерии оценки антропогенного воздействия**
			сохранение природных систем
			обеспечение хозяйственной деятельности
			сохранение здоровья человека
		+	все перечисленное
	8	**0**	**Благоприятная окружающая среда – это среда, в которой**
			прежде всего обеспечивается работа производства
		+	обеспечивается устойчивое функционирование природных экосистем
			создаются условия для изъятия биологических ресурсов
			не ограничена добыча полезных ископаемых
Тема 1.2. Антропогенное воздействие на природу. Экологические кризисы и катастрофы.			
	9	**0**	**Причиной глобального экологического кризиса в настоящую эпоху можно считать**
			перевыпас скота на пастбищах
			вулканическую деятельность
		+	сокращение биоразнообразия
			разливы рек при половодии
	10	**0**	**Основными направлениями экологизации научно – технического прогресса является:**
		+	создание новых материалов и переход к безотходным производствам
			увеличение отходов производства
			переход к старым (проверенным) технологиям
			увеличение сырьевой базы для производства
	11	**0**	**Авария на атомной электростанции, на танкере, длительная засуха – все это примеры экологических(-ого) …**
			природопользования
			нововведения
		+	катастроф
			мониторинга
	12	**0**	**Отрицательное воздействие человека на биосферу проявляется в …**
			поддержание заповедников
			поступление в атмосферу фитонцидов растений
			увеличение количества диких животных
		+	засоление и опустынивание
	13	**0**	**Глобальное потепление на Земле может наступить в результате**
			урбанизации ландшафтов
			циклические процессы на Солнце

			вырубки лесов на планете
		+	парникового эффекта
	14	**0**	**Основной причиной разрушения озонового слоя является…**
		+	использование фреонов
			запуск космических кораблей
			кислотные дожди
			полеты самолетов
	15	**0**	**Экологическим кризисом является…**
			характеристика степени солнечной активности
		+	напряженное состояние (конфликт взаимоотношений общества и природы)
			опасное загрязнение воздуха
			условное деление шкалы землетрясений
	16	**0**	**Преднамеренным воздействием на природу является…**
			взрыв подземных газов
			кислотные дожди
		+	вырубка лесов
			землетрясение
	17	**0**	**Защита природной среды от загрязнения промышленными и сельскохозяйственными отходами – мера охраны среды обитания организмов, способствующая**
			формированию новых видов
			возникновение у организмов приспособлений
		+	сохранение биоразнообразия
			проявлению саморегуляции
	18	**0**	**К глобальным изменениям в биосфере, снижению плодородия почвы, вызванным воздействием человека, относят**
		+	Эрозию и засоление, опустынивание
			Осушение болот
			Создание искусственных водохранилищ
			Известкование полей
	19	**0**	**Ликвидация лососевых рыб в результате строительства гидротехнических плотин является_____ воздействием**
		+	непреднамеренным
			неожиданным
			случайным
			преднамеренным
	20	**0**	**Охрана земель, вод, атмосферы, растительного и животного мира и природных компонентов все это основные разделы охраны...**
			предприятия
			ландшафта
			населения
		+	природы
	21	**0**	**Основные черты современного экологического кризиса**
			истощение ресурсов
			перенаселение
			загрязнение
		+	все перечисленное
	22	**0**	**Причиной парникового эффекта является**
			смещение си Земли
			усиление космического излучения
		+	нарушение теплового баланса Земли
			гравитационное притяжение Луны
	23	**0**	**Экологический кризис в биосфере приводит к**
			изменению ее качества при сохранении устойчивости
			к сохранению состоянию устойчивости
		+	к нарушению экологического равновесия
			к сокращению мест обитания
	24	**0**	**Парниковый эффект создают такие газообразные вещества, которые поглощают световые волны в _____области**

			инфракрасной
			рентгеновской
		+	ультрафиолетовой
			видимой
	25	**0**	**Фреоны не применяют в качестве….**
			хладагентов
			растворителей
		+	топлива
			распылителей
	26	**0**	**«Парниковый эффект», связанный с накоплением в атмосфере углекислого газа, сажи и других твердых частиц:**
			вызывает повышение средней температуры и будет способствовать улучшению климата на планете
			вызывает уменьшение прозрачности атмосферы, что приведет в конечном счете к похолоданию
		+	вызывает повышение температуры и приведет к неблагоприятным изменениям в биосфере
			не приведет к заметным изменениям в биосфере
	27	**0**	**Выпадение кислотных дождей связано с:**
			изменением солнечной радиации
			повышением содержания углекислого газа в атмосфере
			увеличением количества озона в атмосфере
		+	выбросами в атмосферу диоксида серы и оксидов азота
Тема 1.3. Природные ресурсы и рациональное природопользование			
	28	**0**	**Одним из показателей уровня жизни и здравоохранения в стране является …**
			коэффициент популяции
			коэффициент рождаемости
			коэффициент воспроизводимости
		+	средняя продолжительность жизни
	29	**0**	**К неисчерпаемым ресурсам относятся _____ ресурсы**
		+	космические
			органические
			минеральные
			водные (пресные)
	30	**0**	**Природными объектами и явлениями, которые человек использует в производстве, называют:**
			полезными ископаемыми
		+	природными ресурсами
			потенциальными ископаемыми
			невосполнимыми ресурсами
	31	**0**	**Комплексное использование природных ресурсов — это вид _____ природопользования**
			общего
			специального
			нерационального
		+	рационального
	32	**0**	**Энергетические ресурсы планеты не используются человеком для…**
			сельскохозяйственного и промышленного производства
			обогрева и получения пищевой продукции
			получения электричества и работы транспорта
		+	удовлетворения пищевых потребностей
	33	**0**	**Альтернативным источником энергии не является**
			гидроэлектростанция
			биоэнергетика
		+	природный газ
			солнечная энергия

	34	**0**	**С экологической точки зрения решение проблем энергетики связано**
			со строительством гидроэлектростанций на горных реках
			со строительством современных теплоэлектростанций, работающих на газе
			с разработкой новых безопасных реакторов для атомных станций
		+	с использованием нетрадиционных возобновляемых источников энергии
	35	**0**	**Современные методы ведения сельскохозяйственного производства создали серьезные проблемы в борьбе с насекомыми, так как привели к**
			вырубке лесов
		+	увеличению площадей, где концентрируется пища для насекомых
			повышению эффективности действия инсектицидов в течение длительного периода времени
			нарастанию устойчивости насекомых к их естественным врагам
	36	**0**	**С помощью ядохимикатов не удается уничтожить насекомых – вредителей, так как**
			ядохимикат не обладает максимально возможной специфичностью
		+	часть популяции насекомых-вредителей устойчивы к яду
			ядохимикат легко разрушается
			к ядохимикату насекомые вырабатывают противоядие
Тема 1.4. Принципы рационального природопользования и охраны окружающей среды.			
	37	**0**	**Навоз, животноводческие стоки, образующиеся в результате сельскохозяйственного производства, использующиеся в качестве удобрения, относятся к сельскохозяйственным**
			открытиям
			достижениям
			доходам
		+	отходам
	38	**0**	**Металл, бумагу, ткани, пластмассу можно подвергать вторичной переработке, так как это…**
			только позволяет уменьшить объемы добычи полезных ископаемых
		+	позволяет экономить первичное сырье и энергию и уменьшить количество твердых отходов
			только уменьшает количество бытовых и промышленных отходов
			только дает дешёвый способ получения новых материалов
	39	**0**	**Система охраны дикой природы складывается из мер по…**
			истреблению редких животных и восстановлению их численности
		+	охране видов животных и растений от истребления и сохранение среды их обитания
			загрязнению природной среды и наблюдением за ней
			очистке сточных вод и выбросов атмосферы
	40	**0**	**Сохранению равновесия в биосфере способствует …**
			создание новых сортов растений
			уничтожение паразитов
		+	внедрение в производство малоотходных технологий
			создание агроэкосистем
	41	**0**	**Ресурсный цикл- это**
			добыча ресурсов
			производство продукции
			обмен ресурсами на предприятии
		+	обмен веществом между природой и обществом
	42	**0**	**Ресурсный цикл начинается с…**
			переработки ресурсов
			транспортировки ресурсов
			изготовления продукции

		+	извлечения ресурсов
	43	**0**	**Ресурсный цикл отличается от биогеохимического круговорота**
			составом химических элементов
			процессами химического превращения веществ
		+	неполной замкнутостью
			физическими процессами переноса вещества
	44	**0**	**Ресурсный цикл заканчивается**
			изготовлением продукции
			доставкой ресурсов к месту работы
			извлечением ресурсов из недр
		+	возвращением в биосферу ресурсов в измененном виде
	45	**0**	**Перспективным путем обращения с твердыми отходами является**
			захоронение в почве
			вывоз в другие страны
			сброс в водоемы
		+	вторичная переработка и использование
Тема 1.5. Мониторинг окружающей среды.			
	46	**0**	**Систему длительных наблюдений за состоянием окружающей среды и процессами, происходящими в экосистемах и биосфере, называют:**
			моделированием
			модификацией
		+	мониторингом
			менеджментом
	47	**0**	**Для ведения глобального мониторинга используется метод…**
			биологический (с помощью биоиндикаторов)
			химический
			физико-химический
		+	дистанционный (авиационный и космический)
	48	**0**	**Понятие экологического мониторинга включает в себя…**
			способ очистки сточных вод
			комплекс мероприятий по улучшению окружающей среды
		+	систему наблюдения за состоянием и изменениями окружающей среды
			способ очистки воздуха от взвешенных частиц
	49	**0**	**За состоянием чего ведется наблюдение при биомониторинге**
		+	фауны и флоры
			ареала
			почвы
			региона
	50	**0**	**Мониторинг окружающей природной среды предполагает**
			наблюдение за ее состоянием
			контроль показателей ее качества
			прогноз изменения состояние
		+	все перечисленное
	51	**0**	**Как называется оценка среды по сотоянию организмов и видовому составу экосистем**
			биоадаптация
			биорелаксация
		+	биоиндикация
			биореакция
	52	**0**	**К объектам локального мониторинга можно отнести**
			растительный покров Земли
		+	выбросы предприятий
			бассейны рек
			биосферу
	53	**0**	**Биоиндикатор - это**
		+	вид, чувствительный к определенному химическому загрязнению

			прибор для определения вида загрязнения
			химическое вещество для оценки загрязнения
			предмет для проведения химического анализа
	54	**0**	**Биотестирование загрязнителей**
			применение химических реактивов для анализа загрязнений
			использование приборов для оценки загрязнения
		+	использование организмов – индикаторов для оценки экспресс – анализа факта загрязнения
			все перечисленное
Тема 1.6. Источники загрязнения, основные группы загрязняющих веществ в природных средах.			
	55	**0**	**Количество загрязняющего вещества за единицу времени, превышение которого опасно для здоровья человека, называют предельно допустимый….**
		+	выброс
			разброс
			газообмен
			сбор
	56	**0**	**Основным химическим загрязнителем атмосферы является…**
			кислород
			угарный газ
		+	углекислый газ
			азот
	57	**0**	**Извержение вулканов относится к _____загрязнению**
			механическому
			антропогенному
			химическому
		+	естественному
	58	**0**	**Выбросы с экологической точки зрения представляют собой…**
			городскую свалку бытовых и промышленных отходов
		+	поступление в окружающую среду любых загрязнителей
			процесс разрушения горных пород под воздействием землетрясений
			изменение вулканической активности на определенной территории
	59	**0**	**Химическая промышленность является главным источником загрязнения атмосферы**
			кислородом
			азотом
		+	диоксидами серы и оксидами азота
			озоном
	60	**0**	**Какое загрязнение не относится к химическому?**
		+	акустическое
			загрязнение тяжелыми металлами
			загрязнение производными фтора
			загрязнение пестицидами
	61	**0**	**Нормативы предельно-допустимых концентраций устанавливаются для**
		+	химических веществ
			микроорганизмов
			биологических веществ
			акустических явлений
	62	**0**	**Какой из перечисленных нормативов ограничивает** предприятию **выброс вредного вещества в атмосферу?**
			предельно-допустимая концентрация
			предельно-допустимая экологическая нагрузка
			предельно-допустимый уровень воздействия
		+	предельно-допустимый выброс
	63	**0**	**Качество природной среды определяется**
		+	совокупностью показателей состояния ее экологических систем

			оценкой эксперта
			внешним видом
			коллективным мнением
	64	**0**	**Нормативы предельно-допустимых концентраций устанавливаются для**
			атмосферы
			почвы
			воды
		+	всего
	65	**0**	**Экологические нормативы ориентированы на**
		+	показатели благополучия состояния всей экосистемы
			показатели здоровья человека
			только на показателя благополучия состояния популяций животных
			только на показатели благополучия состояния растений
			Естественное загрязнение биосферы происходит в результате
	66	+	лесных пожаров
			отмирания значительного количества биомассы в экосистеме
			многократного увеличения численности одного из видов
			обработка растений пестицидами
	67	**0**	**Загрязнение природной среды живыми организмами, вызывающими у человека различные заболевания, называется**
			радиоактивным
		+	биологическим
			химическим
			шумовым
	68	**0**	**Канцерогенными называются вещества, вызывающие**
		+	раковые заболевания
			аллергические заболевания
			хроническое отравление
			инфекционные заболевания
	69	**0**	**Экологи выступают против применения пестицидов (ядовитых соединений) в сельском хозяйстве, потому что эти химикаты**
			являются дорогостоящими
			разрушают структуру почвы
		+	убивают как вредных для человека членов агроценоза, так и полезных
			снижают продуктивность агроценоза
	70	**0**	**В природных условиях естественными носителями возбудителя чумы являются**
			волки, лисы
			птицы
		+	грызуны
			человек
	71	**0**	**Возбудители столбняка и бутулизма обитают в**
			воде
			воздухе
		+	почве
			организме животных
Тема 1.7. Физическое загрязнение			
	72	**0**	**Какое загрязнение атмосферы и всей окружающей среды является самым опасным**
			загрязнение сернистым газом
			загрязнение фреонами
		+	радиоактивное загрязнение
			загрязнение теплом
	73	**0**	**Удаление радиоактивных веществ с поверхности различных объектов и сред называется…**
			дезинсекция
		+	дезактивация
			дезинфекция

			дезодорирование
	74	**0**	**Вещество, содержащее радионуклиды и являющееся источником излучения, называется…**
			космоактивным
		+	радиоактивным
			телеактивным
			солнцеактивным
	74	**0**	**Обработка сточных вод с целью удаления из них болезнетворных микроорганизмов и устранение опасности заражения ими окружающей среды, называется _____ сточных вод**
			осушением
			облучением
		+	обеззараживанием
			обводнением
	76	**0**	**Расширение озоновых дыр приводит к**
			повышению температуры воздуха, частому появлению туманов
		+	усилению ультрафиолетового излучения, вредного для здоровья
			понижению температуры и повышению влажности воздуха
			уменьшению прозрачности атмосферы и снижению интенсивности фотосинтеза
	77	**0**	**Какое загрязнение не относится к физическому**
			акустическое
			тепловое
			электромагнитное
		+	загрязнение производными азота
	78	**0**	**Радиоактивное загрязнение биосферы в большей мере обусловлено**
			природными источниками
		+	авариями на атомных станциях
			исследованиями в научно-исследовательских институтах
			медицинскими рентгеновскими исследованиями
	79	**0**	**Озоновый слой в верхних слоях атмосферы:**
			задерживает тепловое излучение Земли
		+	является защитным экраном от ультрафиолетового излучения
			образовался в результате промышленного загрязнения
			способствует разрушению загрязнителей
	80		**Естественный шумовой фон составляет**
		+	20 - 30 дБ
			50 - 60 дБ
			80 – 90 дБ
			110 – 120 дБ
Раздел 2. Охрана окружающей среды.			
Тема 2.1. Рациональное использование и охрана атмосферы.			
	81	**0**	**За счет кислорода, находящегося в атмосфере…**
			погибают насекомые
		+	возник озоновый экран
			распространяются паразиты
			погибают микроорганизмы
	82	**0**	**В крупных городах основным источником загрязнения является**
		+	автотранспорт
			животные
			бактерии
			бытовой мусор
	83	**0**	**Загрязнение атмосферы города в виде аэрозольной пленки, дымки, тумана, вызванное поступлением в неё большого количества выхлопных газов, пыли, дыма и других загрязняющих веществ называется….**
			пылью

		+	смогом
			туманом
			дымом
	84	**0**	**Атмосфера защищает живые организмы, населяющие поверхность планеты от воздействия…**
			выбросов предприятий
		+	жестких ультрафиолетовых излучений
			высоких концентраций оксидов серы
			выхлопных газов автотранспорта
	85	**0**	**Загрязнение атмосферы оксидами серы и азота способствует**
			загрязнению озонового слоя
			разрушению структуры пахотного слоя
		+	выпадению кислотных дождей и уничтожению лесов
			вымыванию из почвы питательных веществ
	86	**0**	**Загрязнение атмосферы города, вызванное поступлением в неё большого количества выхлопных газов, называется…**
			дымом
			туманом
			пылью
		+	смогом
	87	**0**	**Очистке атмосферного воздуха от загрязняющих веществ способствуют**
		+	зеленые насаждения и лесопарковые массивы
			процессы эвтрофикации
			очистные сооружения канализации
			системы оборотного водоснабжения
	88	**0**	**Ближайший слой атмосферы к поверхности Земли**
			стратосфера
			ионосфера
		+	тропосфера
			магнитосфера
	89	**0**	**Озоновый экран формируется на основе**
			азота
		+	молекул озона
			углерода
			фосфора
	90	**0**	**К недостаткам мокрой очистке газообразных выбросов относят…**
		+	образование точных вод
			низкую эффективность
			энергоемкость
			взрывоопасность
Тема 2.2. Рациональное использование и охрана водных ресурсов.			
	91	**0**	**Основными загрязнителями Мирового океана являются…**
			твердые промышленные отходы
		+	нефть и нефтепродукты
			биологические отходы
			неорганические вещества
	92	**0**	**Особенно сильно загрязняют поверхностные воды отходы _____предприятия**
			швейного
			пищевого
		+	целлюлозно-бумажного
			добыча соли
	93	**0**	**Ведущую роль в сокращении рыбных запасов Мирового океана сыграли факторы**
		+	антропогенные
			абиотические

			биотические
			климатические
	94	**0**	**Доступные ресурсы пресной воды сосредоточены в**
		+	поверхностных и подземных стоках
			ледниках
			атмосфере
			океане
	95	**0**	**Максимальный запас пресной воды в биосфере сосредоточен в**
			Мировом океане
			поверхностных водах
		+	ледниках
			парах атмосферы
	96	**0**	**Некачественная питьевая вода может стать причиной заражения**
		+	туберкулезом, холерой
			холерой, лептоспирозом
			лептоспирозом, гриппом
			гриппом, гепатитом
Тема 2.3. Рациональное использование и охрана недр.			
	97	**0**	**Полезные ископаемые относятся к ресурсам, которые считаются…**
			вторичными
			неистощимыми
			энергетическими
		+	невозобновимыми
	98	**0**	**Богатство недр относится к _____природным ресурсам**
			неисчерпаемым
			возобновляемым
		+	невозобновляемым
			относительно возобнавляемым
	99	**0**	**Какие виды топливно-энергетических ресурсов экологически предпочтительнее?**
			нефть
		+	альтернативные источники энергии
			уголь
			ядерная энергия
	100	**0**	**Основные экологические проблемы природных ресурсов**
			истощение
			загрязнение
			изменение сообществ
		+	все перечисленное
	101	**0**	**Какая стратегия использования ресурсов экологически предпочтительней?**
			наращивание добычи ресурсов
			экономное изъятие в сочетании с частичным восстановлением
		+	строгая экономия, вторичная переработка использование заменителей
			прекращение добычи
	102	**0**	**Что лежит в основе комплексного использования природных ресурсов?**
		+	экономическая оценка природных ресурсов
			экологический ущерб
			планирование
			лицензирование
	103	**0**	**Что еще можно получить из медных руд**
		+	железо
			ртуть
			азот
			фтор

Тема 2.4. Рациональное использование и охрана земельных ресурсов.			
	104	**0**	**Плодородие почвы зависит от…**
			круговорота воды
			плотности почвы
		+	процессов гумификации (образования органического вещества)
			температуры
	105	**0**	**Смыв верхних, наиболее плодородных горизонтов почвы водными потоками, называется поверхностной (-ым) _____ почвы.**
			плодородием
			влажностью
		+	эрозией
			заболачиваемостью
	106	**0**	**Потеря местностью сплошного растительного покрова с невозможность его самовосстановления, называется…**
		+	опустыниванием
			окультуриванием
			озеленением
			озонированием
	107	**0**	**Важнейшим свойством почвы является…**
		+	плодородие
			плотность
			структура
			состав
	108	**0**	**Главной причиной засоления почв является**
			обмеление рек
			мощный снежный покров
		+	поливное земледелие
			град
	109	**0**	**Какое вещество определяет плодородие почвы…**
			земля
			глина
			песок
		+	гумус
	110	**0**	**Основателем науки о почве является**
		+	Докучаев В.В.
			Вернадский В.И.
			Сукачев Н.Н.
			Дарвин Ч.
	111	**0**	**Гумус образуется из остатков растительности и животных при воздействии**
			консументов – гумификаторов
		+	микроорганизмов- гумификаторов
			автотрофами
			инфекцией
	112	**0**	**Химический элемент, относящийся к микроэлементам почвенного питания**
			углерод
		+	медь
			фосфор
			кислород
	113	**0**	**Совокупность комочков почвы разной величины и формы называют**
			составом почвы
			элементами почвы
			строением почвы
		+	структурой почвы
	114	**0**	**Важнейшее свойство почвы для биосферы**

		+	способность обеспечивать рост и развитие растений
			пластичность
			изменчивость
			водопроницаемость
	115	**0**	**Наибольшее количество гумуса содержат почвы**
		+	черноземные
			подзолистые
			суглинки
			серые лесные
	116	**0**	**Основная часть азота поступает в почву в результате**
		+	деятельности азотофиксирующих бактерий и синезеленых водорослей
			деятельность бобовых растений
			под действием электрических зарядов во время гроз
			растворения азота атмосферы в дождевой воде
	117	**0**	**С чем связано загрязнение почвы тяжелыми металлами**
			с использованием навоза как удобрения
			с внесением фосфорных удобрений
		+	с автомашинами, использующих этилированный бензин
			с пестицидами
	118	**0**	**Что является главным ресурсом агроэкосистемы**
			консументы
		+	почва
			растительность
			животные
Раздел 3. Мероприятия по защите планеты			
Тема 3.1 Охрана ландшафтов.			
	119	**0**	**Особо охраняемое законом пространство, пребывание в пределах которого очень строго ограничено или запрещено, называется…**
		+	заповедником
			памятником природы
			национальным парком
			заказником
	120	**0**	**Создание Красной книги направлено на**
			раскрытие связей организмов со средой
		+	сохранение редких и исчезающих видов растений и животных
			определение места вида в системе органического мира
			ознакомление с многообразием растений и животных
	121	**0**	**Искусственное воспроизводство леса – это…**
			вырубка леса
			самовосстановление лесов
		+	посев, посадка семян растений человеком
			мероприятия по сохранению подроста лесов
	122	**0**	**В ведении органов местного самоуправления могут находится следующие особо охраняемые территории**
			атмосферный воздух
		+	лечебно-оздоровительные местности
			заповедники
			национальные парки
	123	**0**	**Территории каких особо охраняемых объектов полностью изымаются из хозяйственного использования?**
		+	заповедники
			заказники
			национальные парки
			ботанические сады
	124	**0**	**К особо охраняемым территориям относятся**
		+	заказники

			пастбища
			городские скверы
			дворовые территории
	125	**0**	**В ведении субъекта РФ могут находится следующие особо охраняемые территории**
			заповедники
			национальные парки
		+	природные парки
			Мировой океан
	126	**0**	**Какая их перечисленных ниже особо охраняемых территорий отвечает следующим требованиям: является научно-исследовательским и природоохранным учреждением; включает в себя объекты, имеющие особую экологическую, историческую и эстетическую ценность; предназначена для использования в природоохранных, просветительных, научных и культурных целях и для регулируемого туризма…**
			заповедник
			заказник
		+	национальный парк
			ботанический сад
	127	**0**	**Основная причина образования кислотных дождей**
		+	сжигание топлива
			распашка земель
			химическая промышленность
			добыча полезных ископаемых
	128	**0**	**В какой из охраняемых территорий исключена хозяйственная деятельность?**
			государственный природный заказник
		+	государственный биосферный заповедник
			национальный парк
			природный парк
	129	**0**	**Лесопарк был объявлен памятником природы. При обязанности этом по его охране были возложены на АОЗТ (бывший совхоз), на земле которого этот лесопарк находится. Кто должен финансировать обеспечение установленного режима охраны памятника природы?**
			АОЗТ
			региональный бюджет
		+	местная администрация
			экологический фонд
	130	**0**	**Выберите фактор, угрожающий позвоночным животным, включенным в Красную книгу**
		+	разрушение местообитания охраняемых видов
			интродукция новых видов
			сохранение местообитания охраняемых видов
			промышленная добыча
	131	**0**	**Что из перечисленных объектов относится к рекреационным системам**
			луга
		+	парки
			сады
			поля
Тема 3.2. Государственные и общественные мероприятия по охране окружающей среды.			
	132	**0**	**Экологический паспорт предприятия является…**
			комплектом технической документации предприятия
			перечнем природоохранных мероприятий предприятия
		+	основным нормативно - техническим документом, имеющим данные

			об использовании ресурсов
			списочным составом работников предприятия
	133	**0**	**Объектом экологической экспертизы могут выступать…**
			специализированные правительственные организации
			законодательные органы государственной власти
			международные природоохранные организации
		+	проекты строительства хозяйственных сооружений
	134	**0**	**Экспертиза действующего оборудования, предприятия и сооружения, а также применяемого законодательства называется…**
		+	экологической
			проектной
			послепроектной
			градостроительной
	135	**0**	**К источникам экологической информации относятся**
			экологический мониторинг
			государственные кадастры природных ресурсов
			федеральный регистр потенциально-опасных химических и биологических веществ
		+	все перечисленное
	136	**0**	**Система платежей за природные ресурсы не включает**
			платежи за природные ресурсы
			платежи за загрязнение природной среды
		+	комплексное финансирование природоохранных мероприятий
			платежи за лицензию на использование природных ресурсов
Тема 3.3. Правовые основы и социальные вопросы защиты среды обитания.			
	137	**0**	**Предприятие осуществило выброс, в результате которого произошло отравление воды. За это предусмотрена_____ ответственность**
			дисциплинарная
			гражданско-правовая
			индивидуальная
		+	уголовная
	138	**0**	**Формированием экологического мировоззрения занимается экологическое (-ий) _____, т.е. система воспитательно – образовательных мероприятий**
		+	просвещение
			исследование
			прогноз
			мониторинг
	139	**0**	**Незаконная порубка и повреждение деревьев, кустарников относятся к _____ответственности**
			уголовной
		+	административной
			социальной
			семейной
	140	**0**	**Объектами экологического права не являются**
			Земля, недра, почвы
		+	производственные комплексы
			растительный и животный мир
			атмосферный воздух
	141	**0**	**Под экологической культурой граждан понимается…**
		+	экологическая грамотность, информированность, убежденность и активность в повседневном рациональном природопользовании
			уровень сознания граждан
			«зеленое движение» в мире
			знания, необходимые для охраны окружающей среды
	142	**0**	**Источником экологического права может служить**
			экологический паспорт предприятия

			Семейный кодекс РФ
			кадастр природных ресурсов
		+	Закон РФ «Об охране окружающей природной среды» (1991 г)
	143	**0**	**Экономический механизм природопользования включает**
			кадастр природных ресурсов
			планирование и финансирование
			систему платежей
		+	все перечисленное
Тема 3.4. Международное сотрудничество в области рационального природопользования и охраны окружающей среды.			
	144	**0**	**Программа ООН (организация объединенных наций) по окружающей среде посвящена решению проблем: опустынивания планеты, деградации почвы, загрязнения Мирового океана, то есть проблема современного экологического ….**
			процветания
			риска
			мониторинга
		+	кризиса
	145	**0**	**К международным объектам охраны окружающей среды относят…**
			реки
			лес
		+	Мировой океан
			почву
	146	**0**	**К международным объектам охраны окружающей среды, входящим в юрисдикцию государств, относят…**
			атмосферный воздух
			космическое и околоземное пространство
		+	редкие и исчезающие растения и животные
			Мировой океан
	147	**0**	**Международная неправительственная природоохранительная организация**
		+	Гринпис
			ЮНЕП
			МАГАТЭ
			ЮНЕСКО
	148	**0**	**Какие из перечисленных объектов не являются объектами международно-правовой охраны?**
			Космос
			Антарктида
		+	Внутренние водоемы, входящие в юрисдикцию государств
			Мировой океан
	149	**0**	**Природным объектом международного сотрудничества является атмосфера, потому что она..**
			контролируется странами НАТО
		+	находится в пользовании всех стран
			контролируется странами Европы
			находится в пользовании Америки
	150	**0**	**Международная организация, отвечающая за здравоохранение**
			ЮНЕП
		+	ВОЗ
			ЮНЕСКО
			МАГАТЕ

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Экологически неблагополучные регионы России, причины. Карта загрязнения региона.
2. Хозяйственная деятельность человека и ее воздействие на природу.
3. Понятие «охрана природы» и его составляющие.
4. Локальные, региональные и глобальные проблемы экологии.
5. Роль человеческого фактора в решении проблем экологии.
6. Научно-технический прогресс и природа в современную эпоху.
7. Определение экологического кризиса. Основные причины экологического кризиса.
8. Определение экологической катастрофы. Причины и виды катастроф. Прогнозирование.
9. Природные ресурсы и их классификация.
10. Проблемы использования и воспроизводства природных ресурсов, их взаимосвязь с размещением производства.
11. Пищевые ресурсы человечества. Проблемы питания и производства сельскохозяйственной продукции.
12. Проблемы сохранения человеческих ресурсов.
13. Определение понятия «Природопользование». Основные аспекты охраны природы.
14. Принципы и правила охраны природы.
15. Ресурсные циклы. Система управления отходами.
16. Определение понятия «Мониторинг окружающей среды». Основные задачи мониторинга окружающей среды.
17. Виды мониторинга.
18. Мониторинг качества и степени загрязнения атмосферы, гидросферы и земельных ресурсов.
19. Естественные и антропогенные источники загрязнений атмосферы, гидросферы и земельных степени загрязнения.
20. Классификация загрязняющих веществ. Определение степени загрязнения.
21. Шумовое, электромагнитное, тепловое, световое, радиоактивное загрязнение окружающей среды.
22. Способы ликвидации последствий заражения токсичными и радиоактивными веществами окружающей среды. Понятие экологического риска.
23. Утилизация бытовых и промышленных отходов в нашем регионе.
24. Строение и газовый состав атмосферы. Баланс газов в атмосфере.
25. Последствия загрязнения и нарушения газового баланса атмосферы. Химические и фотохимические превращения вредных веществ в атмосфере.
26. Меры по предотвращению загрязнения и охране атмосферного воздуха.
27. Природная вода и ее распространение. Истощение и загрязнение водных ресурсов.
28. Рациональное использование водных ресурсов, меры по предотвращению их истощения и загрязнения.
29. Рациональное использование подземных вод.
30. Очистные сооружения и оборотные системы водоснабжения. Экологические проблемы химии гидросферы.
31. Полезные ископаемые и их распространение. Распределение и запасы минерального сырья в мире.
32. Минерально-сырьевые ресурсы России. Использование недр человеком. Исчерпаемость минеральных ресурсов.

33. Основные направления по использованию и охране недр. Охрана природных комплексов при разработке минеральных ресурсов. Рекультивация и восстановление земель.
34. Почва, ее состав и строение. Роль почвы в круговороте веществ в природе. Хозяйственное значение почв.
35. Естественная и ускоренная эрозия почв. Система мероприятий по защите земель от эрозии.
36. Результаты антропогенного воздействия на почвы и меры по ее охране.
37. Охрана ландшафтов. Их классификация.
38. Особо охраняемые территории.
39. Антропогенные формы ландшафтов, их охрана.
40. Государственная экологическая экспертиза предприятий и территорий.
41. Экологическая общественная экспертиза.
42. Паспортизация промышленных предприятий.
43. Контроль и регулирование рационального использования природных ресурсов и окружающей среды. Федеральные органы власти, отвечающие за рациональное природопользование.
44. Организация рационального природопользования в России.
45. Правовые основы охраны атмосферы, гидросферы, недр, земель, растительного и животного мира, ландшафтов.
46. Социальные вопросы экологического воспитания и образования подрастающего поколения. Природоохранное просвещение и экологические права населения.
47. История международного природоохранного движения. Природоохранные конвенции и межгосударственные соглашения.
48. Роль международных организаций в охране природы.
49. Участие России в деятельности международных природоохранных организаций.
50. Новые эколого-экономические подходы к природоохранной деятельности.

Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.

Критерии оценки устного опроса студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;
- серьезные ошибки при ответе.

БИЛЕТЫ

БИЛЕТ № 1

1. Экологически неблагополучные регионы России, причины. Карта загрязнения региона.
2. Меры по предотвращению загрязнения и охране атмосферного воздуха.

БИЛЕТ № 2

1. Хозяйственная деятельность человека и ее воздействие на природу.
2. Природная вода и ее распространение. Истощение и загрязнение водных ресурсов.

БИЛЕТ № 3

1. Понятие «охрана природы» и его составляющие.
2. Рациональное использование водных ресурсов, меры по предотвращению их истощения и загрязнения.

БИЛЕТ № 4

1. Локальные, региональные и глобальные проблемы экологии.
2. Рациональное использование подземных вод.

БИЛЕТ № 5

1. Роль человеческого фактора в решении проблем экологии.
2. Очистные сооружения и оборотные системы водоснабжения. Экологические проблемы химии гидросферы.

БИЛЕТ № 6

1. Научно-технический прогресс и природа в современную эпоху.
2. Полезные ископаемые и их распространение. Распределение и запасы минерального сырья в мире.

БИЛЕТ № 7

1. Определение экологического кризиса. Основные причины экологического кризиса
2. Минерально-сырьевые ресурсы России. Использование недр человеком. Исчерпаемость минеральных ресурсов.

БИЛЕТ № 8

1. Определение экологической катастрофы. Причины и виды катастроф. Прогнозирование.
2. Основные направления по использованию и охране недр. Охрана природных комплексов при разработке минеральных ресурсов. Рекультивация и восстановление земель

БИЛЕТ № 9

1. Природные ресурсы и их классификация.
2. Почва, ее состав и строение. Роль почвы в круговороте веществ в природе. Хозяйственное значение почв.

БИЛЕТ № 10

1. Проблемы использования и воспроизводства природных ресурсов, их взаимосвязь с размещением производства.
2. Естественная и ускоренная эрозия почв. Система мероприятий по защите земель от эрозии.

БИЛЕТ № 11

1. Пищевые ресурсы человечества. Проблемы питания и производства сельскохозяйственной продукции.
2. Результаты антропогенного воздействия на почвы и меры по ее охране.

БИЛЕТ № 12

1. Проблемы сохранения человеческих ресурсов.
2. Охрана ландшафтов. Их классификация.

БИЛЕТ № 13

1. Определение понятия «Природопользование». Основные аспекты охраны природы.
2. Особо охраняемые территории.

БИЛЕТ № 14

1. Принципы и правила охраны природы.
2. Антропогенные формы ландшафтов, их охрана.

БИЛЕТ № 15

1. Ресурсные циклы. Система управления отходами.
2. Государственная экологическая экспертиза предприятий и территорий.

БИЛЕТ № 16

1. Определение понятия «Мониторинг окружающей среды». Основные задачи мониторинга окружающей среды.
2. Экологическая общественная экспертиза.

БИЛЕТ № 17

1. Виды мониторинга.
2. Паспортизация промышленных предприятий.

БИЛЕТ № 18

1. Мониторинг качества и степени загрязнения атмосферы, гидросферы и земельных ресурсов
2. Контроль и регулирование рационального использования природных ресурсов и окружающей среды. Федеральные органы власти, отвечающие за рациональное природопользование.

БИЛЕТ № 19

1. Естественные и антропогенные источники загрязнений атмосферы, гидросферы и земельных степени загрязнения.
2. Организация рационального природопользования в России.

БИЛЕТ № 20

1. Классификация загрязняющих веществ. Определение степени загрязнения.
2. Правовые основы охраны атмосферы, гидросферы, недр, земель, растительного и животного мира, ландшафтов.

БИЛЕТ № 21

1. Шумовое, электромагнитное, тепловое, световое, радиоактивное загрязнение окружающей среды.
2. Социальные вопросы экологического воспитания и образования подрастающего поколения. Природоохранное просвещение и экологические права населения.

БИЛЕТ №22

1. Способы ликвидации последствий заражения токсичными и радиоактивными веществами окружающей среды. Понятие экологического риска.
2. История международного природоохранного движения. Природоохранные конвенции и межгосударственные соглашения.

БИЛЕТ №23

1. Утилизация бытовых и промышленных отходов в нашем регионе.
2. Роль международных организаций в охране природы.

БИЛЕТ №24

1. Строение и газовый состав атмосферы. Баланс газов в атмосфере.
2. Участие России в деятельности международных природоохранных организаций.

БИЛЕТ № 25

1. Последствия загрязнения и нарушения газового баланса атмосферы. Химические и фотохимические превращения вредных веществ в атмосфере.
2. Новые эколого-экономические подходы к природоохранной деятельности.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

Общие компетенции:
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
Профессиональные компетенции:
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	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 03	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

	в соответствии установленными нормативами,	
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

	эффективности сбыта гостиничного продукта;	

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Общая теория управления	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Задачи	
2	Раздел 2. Организация работы персонала	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Задачи	
3	Раздел 3. Организация работы персонала гостиницы как функция гостиничного менеджмента	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Задачи	
4	Экзамен	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3		Задачи

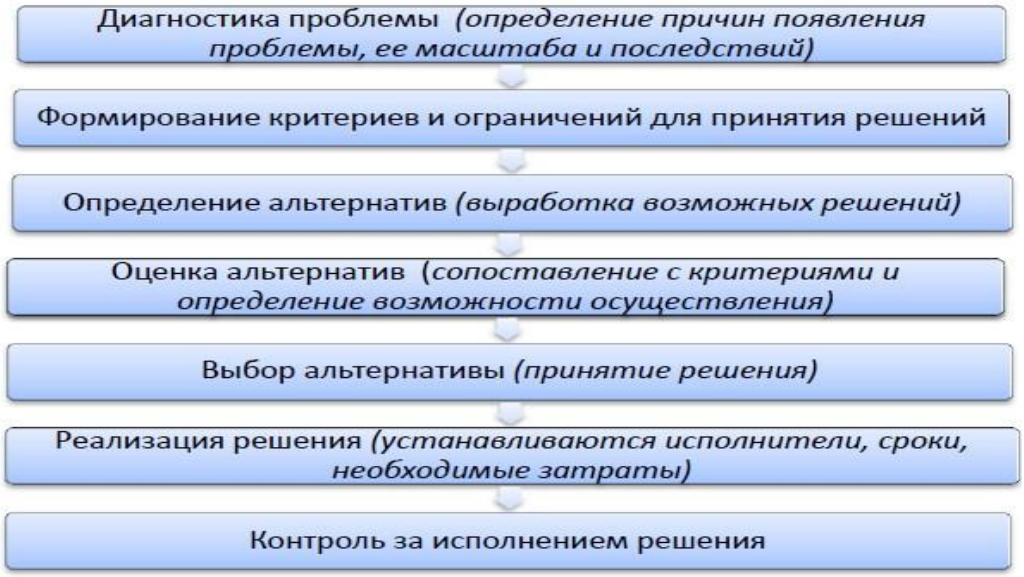
Оценочные средства для текущего контроля

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Описание задачи.

Дайте определение понятию управленческое решение. Определите тип управленческого решения. Опишите технологию реализации управленческого решения в соответствии с схемой. Предложите свой вариант решения управленческой проблемы. Определите и назовите метод управления в данной ситуации.



Примите оптимальное решение при условии:

а) В связи с уменьшением количества туристического потока, необходимо высвободить n-число сотрудников.

б) Резко ухудшилось качество уборки гостиничных номеров.

в) На рынке упал спрос на бронирование номеров в вашей гостинице и количество заказываемых дополнительных услуг.

Условия выполнения задания:

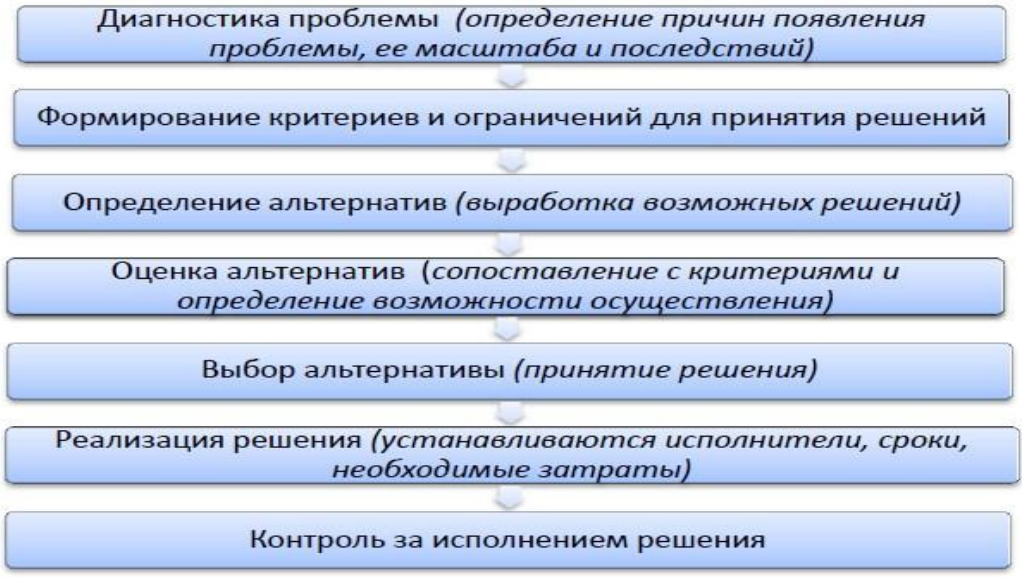
1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Описание задачи.

Дайте определение понятию управленческое решение. Определите тип управленческого решения. Опишите технологию реализации управленческого решения в соответствии с схемой. Предложите свой вариант решения управленческой проблемы. Определите и назовите метод управления в данной ситуации.



Какие вы примете решения как менеджер организации, если:

а) услуги вашего туристического агентства не пользуется спросом у потребителей на обозначенном рынке;

б) у конкурентов резко снизились цены на аналогичные услуги и стоимость номеров в гостиницах;

в) отель отказался от договорных отношений и предоставлении номеров, входящих в ваш туристический продукт?

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Описание задачи.

Опишите суть профессионального развития. Перечислите принципы планирования профессионального и личностного развития. Перечислите принципы управления развитием.

Опишите особенности применения технологий планирования развития.

Условия выполнения задания:

Место (время) выполнения задания учебная аудитория.

1. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

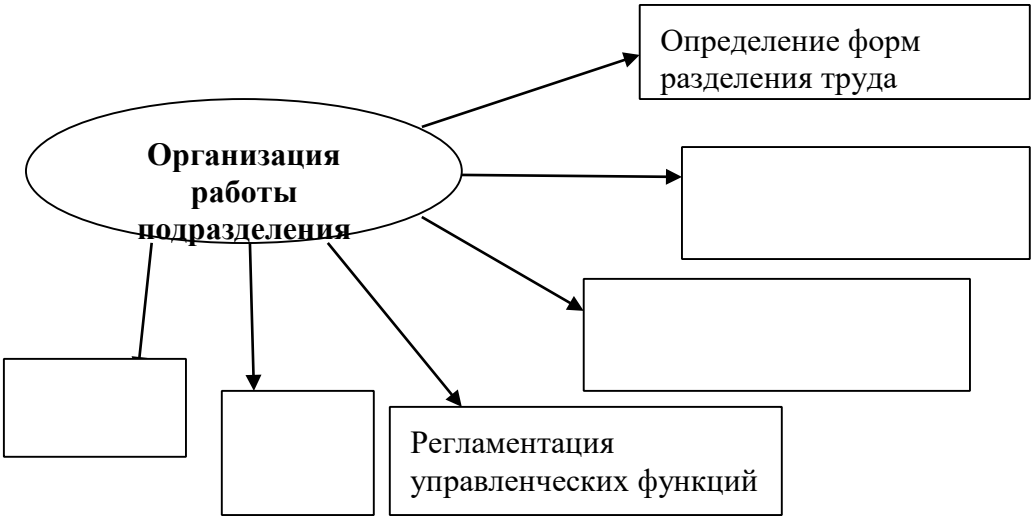
ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите элементы организации работы в подразделении не менее 4х. Дайте характеристику каждого элемента функции организации. Перечислите пути реализации функции организации.

Определите роль корпоративной культуры при организации деятельности. Перечислите формы развития корпоративной культуры в организации.



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания

Описание задачи.

Произведите расчет количественных потребностей гостиницы в персонале на заданный период. Определите не менее 3-х характеристик качественной потребности в персонале в соответствии со штатным расписанием. Перечислите не менее 4-х факторов при расчете изменений потребностей в персонале гостиницы.

Число работников по списку состояло(человек): 1-16 января – 295; 17 января-300; 18 января-330; 19 января - 350; 20 января 360; с 21 по 30 января - 380; с 1 февраля по 29 февраля - 375; март -380. Определить среднесписочную численность работников в 1 квартале. Заполнить недостающие статистические данные. Произвести расчет прогнозируемой потребности набора персонала на 2 квартал, исходя из статистических данных 1 квартала.

Критерии потребности	**Текущие показатели 1 квартал**	**Прогноз на 2 квартал**
Коэффициент текучести %		
Количество уволенных	15	10
Непредвиденная текучесть	0,5%	0,2%
Кадровый резерв на должность руководитель сектора бронирования (чел)	2	1

К набору руководитель сектора бронирования

Критерии отбора	**Обязательные**	**Желательные**	**Недопустимые**
Интеллект			
Образование			
Профессиональный опыт			
Состояние здоровья			
Личностные характеристики			
Мотивация, лояльность			
Коммуникативные качества			
Деловые качества			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания

Описание задачи.

Произведите расчет количественных потребностей гостиницы в персонале на заданный период. Определите не менее 3-х характеристик качественной потребности в персонале

в соответствии со штатным расписанием. Перечислите не менее 4-х факторов при расчете изменений потребностей в персонале гостиницы.

Число работников по списку состояло(человек): 1-16 января – 395; 17 января-400; 18 января-430; 19 января - 450; 20 января 460; с 21 по 30 января - 480; с 1 февраля по 29 февраля - 475; март -480. Определить среднесписочную численность работников в 1 квартале. Заполнить недостающие статистические данные. Произвести расчет прогнозируемой потребности набора персонала на 2 квартал, исходя из статистических данных 1 квартала.

Критерии потребности	**Текущие показатели 1 квартал**	**Прогноз на 2 квартал**
Коэффициент текучести %		
Количество уволенных	20	15
Непредвиденная текучесть	0,7%	0,5%
Кадровый резерв на должность менеджер отдела бронирования (чел)	3	2

К набору менеджер отдела бронирования

Критерии отбора	**Обязательные**	**Желательные**	**Недопустимые**
Интеллект			
Образование			
Профессиональный опыт			
Состояние здоровья			
Личностные характеристики			
Мотивация, лояльность			
Коммуникативные качества			
Деловые качества			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение понятиям потребность, мотивация, стимул. Определите ведущую потребность. Перечислите стимулы. Определите метод мотивации.

1. Иван Доронин, 37 лет. Ветеран чеченской воины. Когда-то Иван хотел связать свою жизнь с военной карьерой. Но впоследствии был тяжело ранен, восстанавливался в течение двух лет. Появилось психологическое отвержение войны и всего, что с ней связано. Три года назад Иван устроился охранником в супермаркет. Не был удовлетворён работой и через год перевёлся на должность менеджера по продажам. Недавно получил повышение – теперь под его руководством 8 продавцов. Зарплата – 40 тыс. руб. в месяц. Учится на третьем курсе заочного отделения по направлению «Экономист». Коммуникабелен, инициативен. Женат, двое детей.

2. Валерия Зорина, 42 года. Медсестра в районной больнице. Валерия работает здесь уже 20 лет. За это время зарекомендовала себя ответственным и добросовестным работником. Отзывы пациентов – только положительные. Благодаря её огромному опыту, к ней относятся с уважением не только коллеги медсёстры, но и врачи. Её мечта, как она считает, несбыточная, – учиться на врача. Её останавливает нехватка времени и финансов. Зарплата – 22 тыс. руб. в месяц. Замужем, трое детей.

3. Егор Романов, 20 лет, студент 4-го курса Экономического института. Учится без троек. Устроился в фармацевтическую фирму в качестве помощника маркетолога. Его работа заключается в телефонных звонках (на дому) потребителям лекарств и опросах, осуществляемых по одной и той же схеме. Егор вынужден просиживать у телефона по 4 часа в день, включая выходные. Зарплата – 4 тыс. руб. в неделю. Общителен, энергичен, быстро находит общий язык с людьми. Занимается спортом. Не женат, но есть девушка. Живёт с родителями.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение понятиям потребность, мотивация, стимул. Определите ведущую потребность. Перечислите стимулы. Определите метод мотивации.

1. Геннадий Букин, 38 лет. Продавец обуви. Имеет среднее специальное образование по специальности «валяльщик III разряда». Работает в магазине уже 15 лет без каких-либо

повышений. Не выказывает желания подниматься по карьерной лестнице. Коммуникабелен, но безынициативен. Несколько раз был пойман спящим на рабочем месте. Тем не менее, его продажи стабильно высоки, поэтому вопрос об увольнении не стоит. Зарплата – 30 тыс. руб. в месяц. Геннадий содержит неработающую жену и двоих детей.

2. Владимир Селиванов, 27 лет. Окончил институт по специальности «Бурение скважин». Сразу же был устроен отцом руководителем буровой бригады в транснациональной компании, где работает уже 6 лет. Режим работы – вахтовый. Отлично знает английский язык и без проблем общается с англоязычным руководством. К подчинённым требователен, даже резок, выказывает к ним пренебрежительное отношение. Тем не менее, его бригада показывает лучшие результаты. Зарплата – 150 тыс. руб. в месяц. Владимир недоволен уровнем оплаты своего труда. Не женат, хотя пользуется успехом у женщин. Живёт один, родителям купил дом на юге.

3. Виктория Прутковская, 30 лет. Няня по вызову в специализированном агентстве «Счастливое детство». До этого около года работала только распространителем продукции «Avon». Закончила курсы бухгалтеров, парикмахера, психолога, массажиста, имеет массу «корочек». Но высшее образование так и не получила. Ранее пыталась учиться в Институте путей сообщения, но была отчислена со второго курса за неуспеваемость. Виктория легко находит общий язык с детьми. Но в последнее время на неё поступали жалобы на недостаточное внимание к детям. Она объясняет это предвзятым отношением работодателей. Коммуникабельна, уверена в себе, амбициозна, мечтает поскорее выйти замуж. Зарплата – 500 руб. в час.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение понятиям потребность, мотивация, стимул. Определите ведущую потребность. Перечислите стимулы. Определите метод мотивации.

На предприятии работает по-настоящему уникальный специалист – Фёдор Иванов. Он слесарь-универсал. Москва хоть и большой город, а с трудом можно найти 5–6 человек равных ему по мастерству. А самое неприятное заключается в том, что Иванов прекрасно знает о своей уникальности и незаменимости и без зазрения совести вьёт верёвки из руководства предприятия. Заработная плата у него высокая, в этом плане он всем доволен и никаких требований не предъявляет.

Однако в любой момент Иванов может выкинуть фортель – не выйти на работу и подставить руководство предприятия. Например, он может позвонить генеральному директору и заявить: «Ко мне свояк приехал, так что я на две недели уезжаю с ним порыбачить». И цех тоже встаёт на две недели, потому что заменить Иванова некем. Производство стоит, рабочие отдыхают, предприятие теряет деньги. И все из-за распущенности одного человека. Причём уволить его невозможно – второго такого специалиста не найти.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Описание задачи.

Определите формы обучения и повышения квалификации при внутрикорпоративном обучении и дайте краткую характеристику каждого. Определите формы обучения и повышения квалификации при обучении вне гостиницы и дайте краткую характеристику.

Внутренние формы обучения персонала

Преимущества	Недостатки	Методы обучения

Внешние формы обучения персонала

Преимущества	Недостатки	Методы обучения

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания: Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы: 1. Можно ли назвать действия сотрудников компании «Анна» поведением, ориентированным на контроль? 2. Какие решения вы можете

предложить, чтобы корректно вести учёт отработанного времени и учитывать реальную эффективность сотрудников?
В торговой компании «Анна» много мелких филиалов. Это розничные магазины по продаже одежды, которые территориально разбросаны, и в каждом работает всего несколько человек. Сотрудники магазинов должны непременно быть на месте с 10 часов утра до 7 часов вечера, их зарплата прямо связана с отработанным временем. В каждом магазине есть электронный журнал учёта рабочего времени, где сотрудники должны отмечаться, приходя и уходя, вводя свой пароль. Но в каждом филиале они сговариваются – кто-то один отмечает всех остальных, и так по очереди все могут приходить позже и уходить раньше положенного времени. Организационные меры не помогают, выборочные проверки тоже, поймать за руку всех невозможно.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы: 1 Назовите основные «стандарты», которые применяются в системе финансового контроля фирмы. 2. Выделите в тексте места, касающиеся предварительного, текущего и заключительного контроля в области финансов.

В фирме «Бритиш Телеком» центральным элементом системы финансового контроля является бюджет. Процесс формирования бюджета начинается с разработки пятилетнего плана. Этот план – очень детальный. Значительное внимание в нём уделяется возможному состоянию рынков и конкуренции. Он составляется в форме балансового отчёта с указанием возможных прибылей и убытков. Затем на основании пятилетнего плана менеджеры отделений разрабатывают детализированные бюджеты своих отделений. Особое внимание они уделяют возможным доходам и расходам, обеспечивающим выполнение пятилетнего плана. Для того чтобы обеспечить сопоставимость данных по различным отделениям, руководство «Бритиш Телеком» требует, чтобы во всех отделениях бухгалтерская отчётность и расчёт производственных издержек велись в сопоставимой форме.

После того как формирование пятилетнего плана и детализированных бюджетов завершено, бюджеты становятся основными контрольными документами организации. Процедура контроля включает проведение ежемесячных обзорных совещаний на уровне правления отделения, на которых реально проведённая деятельность и достигнутый уровень издержек

сопоставляется с запланированными показателями. При возникновении отклонений соответствующие менеджеры должны быть готовы объяснить их причины.

Система контроля служит также инструктивно-справочной системой для тех, кто участвует в выработке решений. В рамках бюджетов отделений устанавливаются лимиты капитальных вложений. Руководители отделений могут принимать решения об инвестициях в пределах сумм, указанных в бюджете, и в пределах очень небольших сумм, если соответствующие затраты в бюджете не указаны. Для больших капитальных затрат по крупным проектам, а также по направлениям, отсутствующим в бюджете, необходимо согласие руководства более высокого уровня

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы:

Компания «Мебель–Ком» занимается разработкой дизайна и производством кухонной мебели. Компания позиционирует свои услуги, как ориентированные на индивидуальный подход к каждому заказчику. Продажи «длинные», продукт сложный и дорогой. Работают вместе специалисты-дизайнеры и менеджеры по работе с клиентами, образуя при этом своеобразные парные команды. С каждым клиентом подолгу разрабатывается дизайн кухни, оговариваются всевозможные детали.

Руководитель отдела по работе с клиентами недоволен результатами продаж. В последнее время многие клиенты «исчезают» где-то посреди этапа разработки дизайна. В качестве усиления контроля им решено было применить следующий метод – на оперативках он начинает спрашивать о действиях по каждому клиенту (их достаточно много, собрания длятся по два часа). Менеджеры ведут подробный отчёт, где пишут, когда какую бумажку выслали. Ранее система отчётов состояла из перечисления работы только с ключевыми клиентами (их 30 %), уже на этапе реализации проекта.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.

2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите этапы планирования подразделения - недостающие элементы. Дайте характеристику каждого этапа планирования. Перечислите принципы планирования подразделения не менее 3х.

Анализ перспектив развития организации		**Установление целей и задач**		**Определение необходимых ресурсов**	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания

Описание задачи.

Прочитайте текст. Определите климат коллективе. Заполните таблицу. Перечислите характеристики благоприятного климата в организации. Перечислите действия руководителя по созданию благоприятных условий. Обозначьте влияние и роль благоприятного климата в организации на эффективность деятельности организации.

Систематические ситуации в вашей организации:

Подчиненные жалуются начальнику на своих коллег, сплетничают про них, раскрывают «тайны» их личной жизни и т. п

Ваши заместители и другие подчиненные выполняют полученные задания не так, как это сделали бы вы, на ваши замечания не реагируют, продолжая работать по-своему

Подчиненные приходят к вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться

Характеристики благоприятного климата в коллективе	Действия руководителя благоприятного климата по созданию

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 16 Текст задания

Описание задачи.

Прочитайте текст. Определите климат коллективе. Заполните таблицу. Перечислите характеристики неблагоприятного климата в организации. Перечислите действия руководителя по предупреждению возникновения неблагоприятных условий. Обозначьте влияние и роль неблагоприятного климата в организации на эффективность деятельности организации.

Систематические ситуации в вашей организации:

Службы управления персонала вашей организации руководствуются следующими принципами: • подчеркивать уважение к индивидуальности и ценности каждого человека путем поощрения высокой производительности труда; • поддерживать доверительные отношения и уважение работников друг к другу; • нести ответственность за обучение и повышение профессионализма персонала; поощрять инициативу каждого, одновременно поддерживать свободную творческую деятельность;
На корпоративной мероприятие «День здоровья» явочная численность персонала составила 57% от списочной численности.
За последние 3 месяца через секретаря руководителю организации передали 5 служебных записок о неисполнении служебных обязанностей и нарушении регламента взаимодействия со смежными службами.

Характеристики неблагоприятного климата в коллективе	Действия руководителя по предотвращению возникновения неблагоприятного климата

Условия выполнения задания:

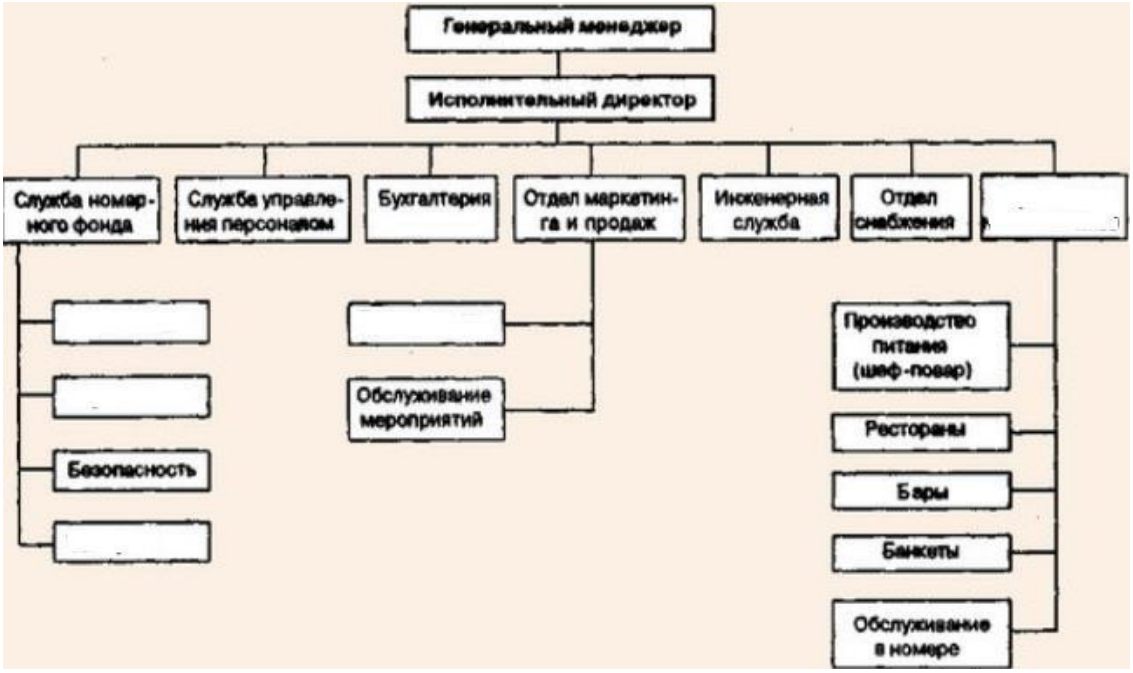
1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания

Описание задачи.

Определите тип организационной структуры управления персоналом гостиничного предприятия. Нарисуйте недостающие элементы схемы организационной структуры управления персоналом. Выделите и перечислите не менее 4-х особенностей организационной структуры. Перечислите основные направления деятельность работников различных служб гостиницы при организации деятельности.



Условия выполнения задания:

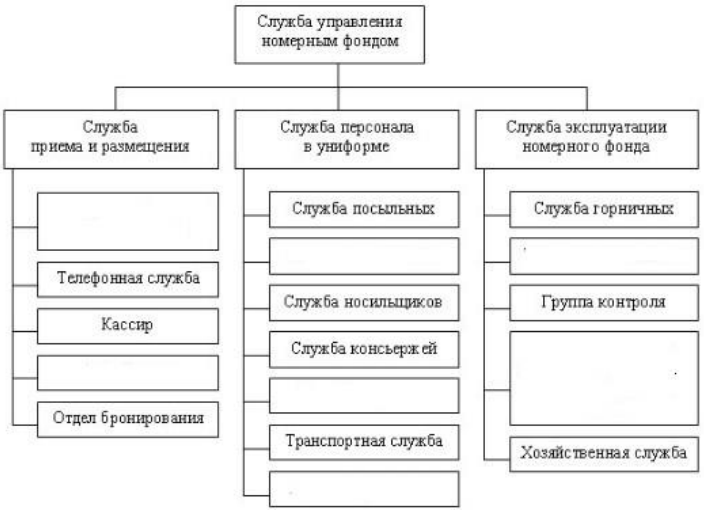
1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания

Описание задачи.

Определите тип организационной структуры управления персоналом гостиничного предприятия. Нарисуйте недостающие элементы схемы организационной структуры управления персоналом. Выделите и перечислите не менее 4-х особенностей организационной структуры. Перечислите основные направления деятельность работников различных служб гостиницы при организации деятельности.



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

В рекламном отделе газеты работают примерно 10 сотрудников. Коллектив разновозрастный и в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и симпатичной и довольно быстро находит со всеми общий язык.

Через две недели после прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав координатором, то есть средним звеном между простыми менеджерами и руководителем. Она должна сообщать менеджерам об изменениях в процессе работы и новшествах, а также передавать начальству вопросы и трудности подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать менеджерами не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает менеджеров, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.

2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал. Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста. Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано.

Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Старший по должности сотрудник дает Ольге срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес Ольге задание, тоже срочное. Женщина объясняет, что уже выполняет срочную работу

и не может сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, Ольга отказывает. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет. Он возвращается и принимается кричать, настаивая на своем. Ольга расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание.

Такая ситуация время от времени повторяется. Руководитель, когда он на месте, решает, какое задание делать раньше. Но когда его нет, случаются похожие конфликты и Ольга всегда оказывается крайней

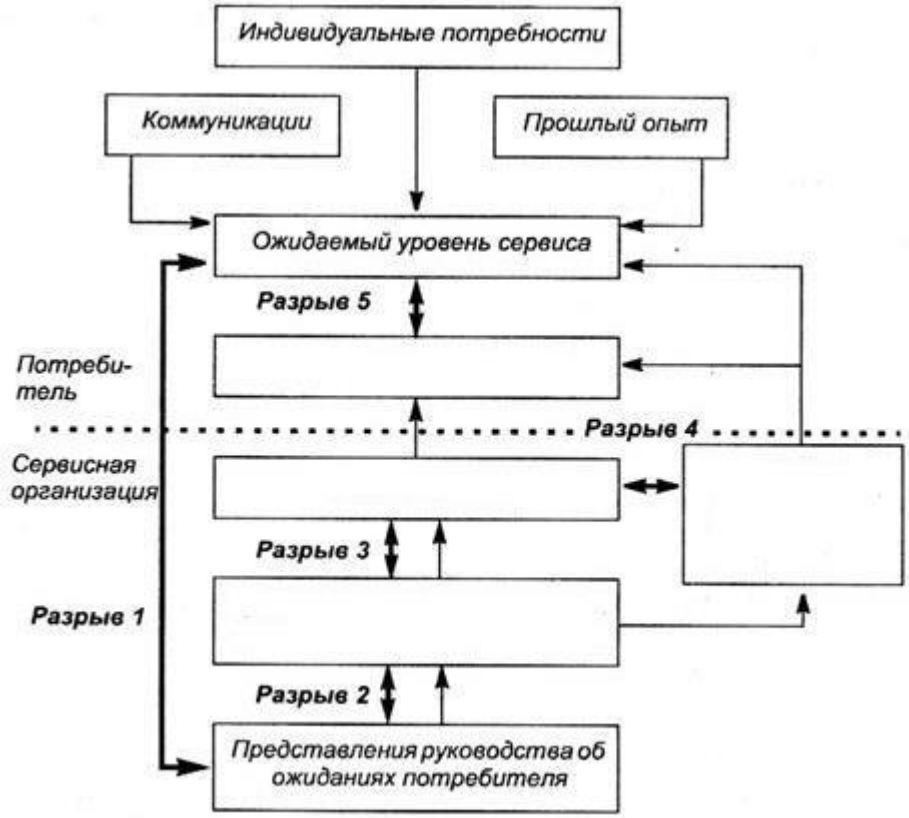
Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания: Описание задачи.

Определите и перечислите критерии и показатели качества обслуживания. Заполнит схему модель качества услуг. Перечислите принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Перечислите методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

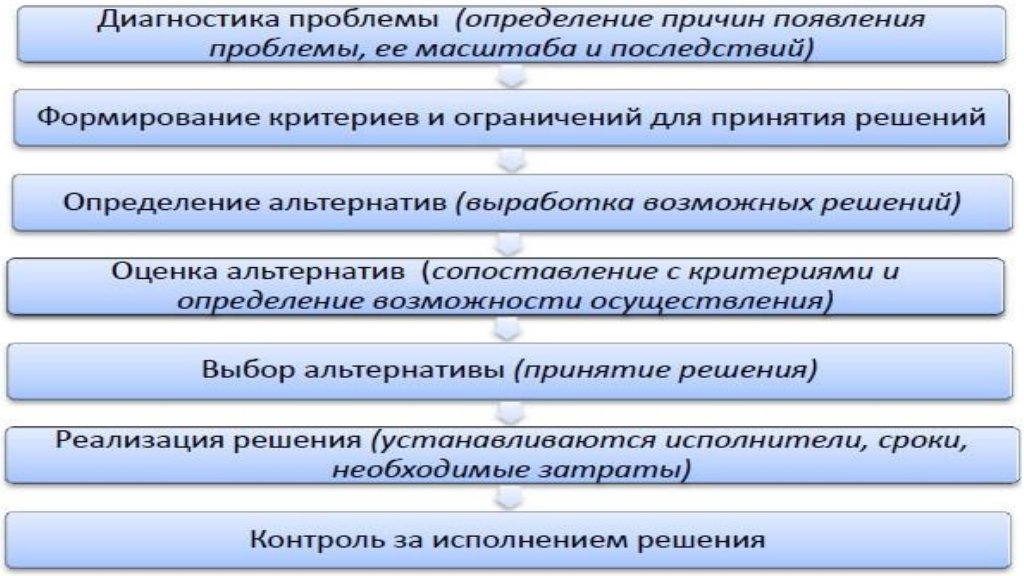
Оценочные средства для промежуточной аттестации

ЗАДАНИЕ № 1а

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение понятию управленческое решение. Определите тип управленческого решения. Опишите технологию реализации управленческого решения в соответствии с схемой.
Предложите свой вариант решения управленческой проблемы.



Одна из самых острых проблем практически для любого отеля - воровство. И если предотвратить хищение материальных ценностей гостиницы помогает сигнализация, то с мелкими кражами (воруют вещи постояльцев, продукты питания на кухне, средства гигиены в номерах etc), откатами, «левыми деньгами» (поселение мимо кассы, поселение гостя в другую гостиницу за определенные бонусы, пропуск постороннего гостя в гостиницу) бороться значительно сложнее. Добавим, что доставить неприятности гостинице может не только персонал, но и… гость, который может увезти что-нибудь из отеля «на память», спровоцировать конфликт с какой-либо выгодой для себя. И если действия постояльцев предугадать невозможно, то снизить риски недобросовестного поведения со стороны персонала (а в «группе риска» - официанты, портье, охрана, горничные, уборщики, работники кухни) отельер все-таки может.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

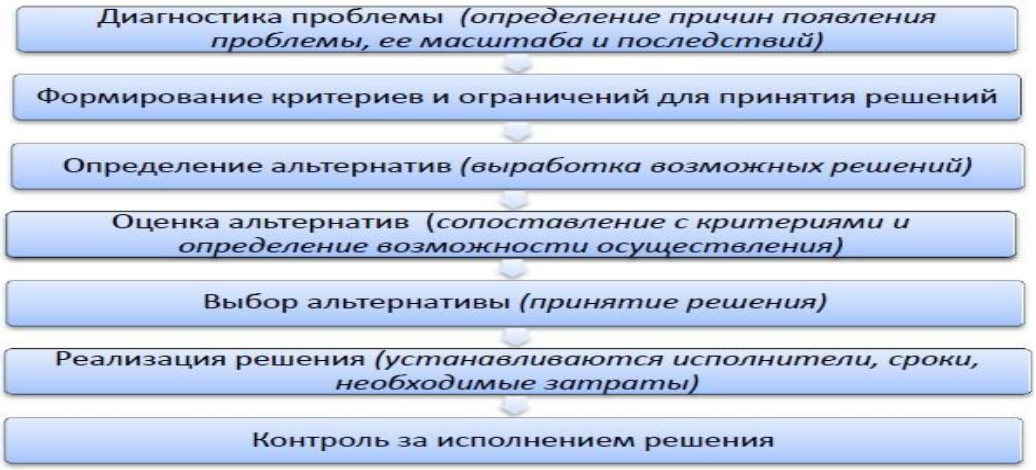
ЗАДАНИЕ № 2а

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение понятию управленческое решение. Определите тип управленческого решения. Опишите технологию реализации управленческого решения в соответствии с схемой.

Предложите свой вариант решения управленческой проблемы.



Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной.

Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 3а

Текст задания:

Описание задачи.

Опишите суть профессионального развития. Перечислите принципы планирования профессионального и личностного развития. Перечислите принципы управления развитием.

Опишите особенности применения технологий планирования развития. Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

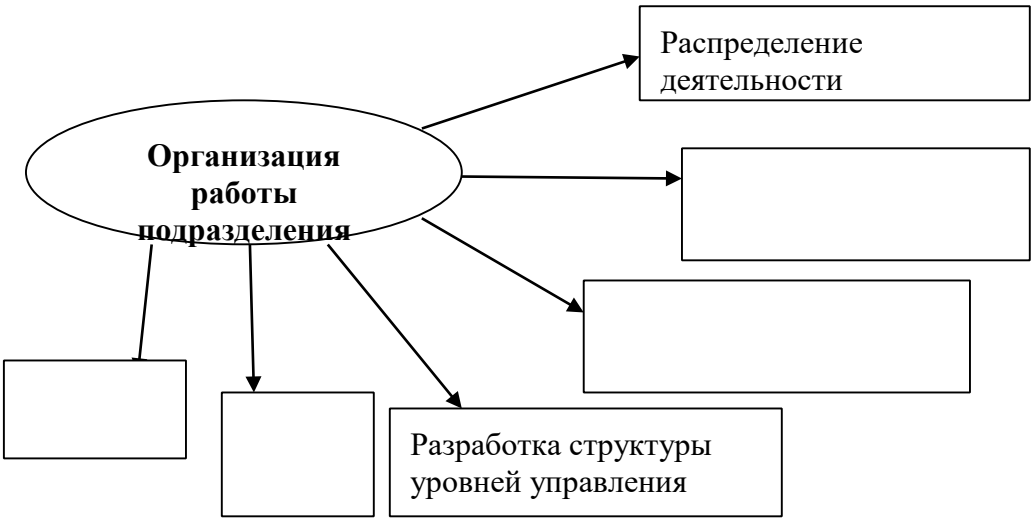
ЗАДАНИЕ № 4а

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите элементы организации работы в подразделении не менее 4х. Дайте характеристику каждого элемента функции организации. Перечислите пути реализации функции организации.

Определите роль корпоративной культуры при организации деятельности. Перечислите формы развития корпоративной культуры в организации.



Условия выполнения задания:

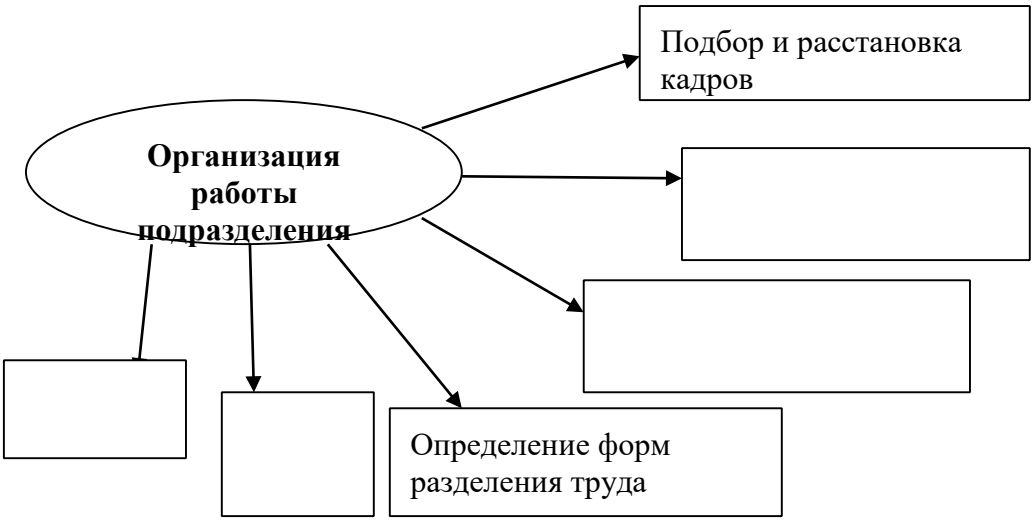
1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 5а

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите элементы организации работы в подразделении не менее 4х. Дайте характеристику каждого элемента функции организации. Перечислите пути реализации функции организации. Определите роль корпоративной культуры при организации деятельности. Перечислите формы развития корпоративной культуры в организации.



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 6а

Текст задания

Описание задачи.

Произведите расчет количественных потребностей гостиницы в персонале на заданный период. Определите не менее 3-х характеристик качественной потребности в персонале в соответствии со штатным расписанием. Перечислите не менее 4-х факторов при расчете изменений потребностей в персонале гостиницы.

Число работников по списку состояло(человек): 1-16 апреля – 175; 17 апреля-200; 18 апреля-198; 19 апреля - 200; 20 апреля 205; с 21 по 30 апреля - 207; с 1 май по 30 мая - 215; июнь -217. Определить среднесписочную численность работников в 2 квартале. Заполнить недостающие статистические данные. Произвести расчет прогнозируемой потребности набора персонала на 3 квартал, исходя из статистических данных 2 квартала.

Критерии потребности	**Текущие показатели 2 квартал**	**Прогноз на 3 квартал**
Коэффициент текучести %		
Количество уволенных	8	7
Непредвиденная текучесть	0,5%	0,2%
Кадровый резерв на должность руководитель сектора бронирования (чел)	2	2

К набору руководитель сектора бронирования

Критерии отбора	Обязательные	Желательные	Недопустимые
Интеллект			
Образование			
Профессиональный опыт			
Состояние здоровья			
Личностные характеристики			
Мотивация, лояльность			
Коммуникативные качества			
Деловые качества			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

ЗАДАНИЕ № 7а

Текст задания

Описание задачи.

Произведите расчет количественных потребностей гостиницы в персонале на заданный период. Определите не менее 3-х характеристик качественной потребности в персонале в соответствии со штатным расписанием. Перечислите не менее 4-х факторов при расчете изменений потребностей в персонале гостиницы.

Число работников по списку состояло(человек): 1-16 апреля – 175; 17 апреля-200; 18 апреля-198; 19 апреля - 200; 20 апреля 205; с 21 по 30 апреля - 207; с 1 май по 30 мая - 215; июнь -217. Определить среднесписочную численность работников в 2 квартале. Заполнить недостающие статистические данные. Произвести расчет прогнозируемой потребности набора персонала на 3 квартал, исходя из статистических данных 2 квартала.

Критерии потребности	Текущие показатели 2 квартал	Прогноз на 3 квартал
Коэффициент текучести %		
Количество уволенных	9	5
Непредвиденная текучесть	0,7%	0,5%

Кадровый резерв на должность менеджер отдела бронирования (чел)	3	2

К набору менеджер отдела бронирования

Критерии отбора	**Обязательные**	**Желательные**	**Недопустимые**
Интеллект			
Образование			
Профессиональный опыт			
Состояние здоровья			
Личностные характеристики			
Мотивация, лояльность			
Коммуникативные качества			
Деловые качества			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

ЗАДАНИЕ № 8 а

Текст задания Описание задачи.

Дайте определение потребность, мотив, стимул. Определите первичные и вторичные потребности сотрудника. Определите ведущие мотивы деятельности сотрудника. Перечислите действия руководителя по созданию оптимальных условия труда для сотрудника на основании выявленных мотивов. Ответьте на вопросы: Как мотивировать работника, чтобы он не «чудил»? Как вы думаете, действительно ли такого работника невозможно заменить? Так ли ценен он для предприятия?

На предприятии работает по-настоящему уникальный специалист – Фёдор Иванов. Он слесарьуниверсал. Москва хоть и большой город, а с трудом можно найти 5–6 человек равных ему по мастерству. А самое неприятное заключается в том, что Иванов прекрасно знает о своей уникальности и незаменимости и без зазрения совести вьёт верёвки из руководства предприятия. Заработная плата у него высокая, в этом плане он всем доволен и никаких требований не предъявляет.

Однако в любой момент Иванов может выкинуть фортель – не выйти на работу и подставить руководство предприятия. Например, он может позвонить генеральному директору и заявить:

«Ко мне свояк приехал, так что я на две недели уезжаю с ним порыбачить». И цех тоже встаёт на две недели, потому что заменить Иванова некем. Производство стоит, рабочие отдыхают, предприятие теряет деньги. И все из-за распущенности одного человека. Причём уволить его невозможно – второго такого специалиста не найти.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 9 а

Текст задания
Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение потребность, мотив, стимул. Прочитайте текст. Определите первичные и вторичные потребности сотрудника. Определите ведущие мотивы деятельности сотрудника. Перечислите действия руководителя по созданию оптимальных условия труда для сотрудника на основании выявленных мотивов. Ответьте на вопросы: Как мотивировать каждого работника?

На стройке работали три человека. Занимались все одним и тем же, но когда их спросили, что они делают, то ответы оказались разными. Один сказал: «Я кладу кирпичи». Другой: «Я зарабатываю себе и своей семье на жизнь». А третий ответил: «Я строю храм, который простоит века».

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 10 а

Текст задания
Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение потребность, мотив, стимул. Прочитайте текст. Определите первичные и вторичные потребности сотрудников. Определите ведущие мотивы деятельности сотрудников. Перечислите действия руководителя по созданию оптимальных условия труда для сотрудника на основании выявленных мотивов.
Борис вызвал к себе менеджера по персоналу Ольгу Ковалеву и без обиняков спросил ее: «Что же всетаки происходит с нашими людьми? Ваши отчеты по зарплате показывают, что мы платим достаточно высокую зарплату, по сравнению с уровнем зарплаты в регионе.

Надежный и дорогой социальный пакет, и все же люди не мотивированы. Чего они хотят?» Ольга ответила: «Я все время повторяю вам и начальнику, что деньги, условия работы и социальный пакет – это еще не все. Для мотивации работникам необходимо еще нечто иное. Я проводила выборочные конфиденциальные интервью с некоторыми из наших работников, и они сказали, что их очень расхолаживает тот факт, что независимо от хорошей работы они будут получать ту же зарплату и иметь те же возможности продвижения по службе, как и их коллеги, которые работают спустя рукава или имеют такой низкий уровень профессионализма, что едва справляются с работой». Борис ответил: «Хорошо, вы у нас эксперт по вопросам мотивации, скажите, что мы можем с этим сделать? Нам необходимо повысить их производительность».

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 11 а

Текст задания
Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение потребность, мотив, стимул. Прочитайте текст. Определите первичные и вторичные потребности сотрудников. Определите ведущие мотивы деятельности сотрудников. Перечислите действия руководителя по созданию оптимальных условия труда для сотрудника на основании выявленных мотивов.

1. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.
3. Для меня в любом деле важнее не его исполнение, а конечный результат.
4. Считаю, что люди страдают от неудач на работе, чем от плохих отношений с близкими.
5. Если я был журналистом, я писал бы, скорее, об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 12а

Текст задания: Описание задачи.

Определите формы обучения и повышения квалификации при внутрикорпоративном обучении и дайте краткую характеристику каждого. Определите формы обучения и повышения квалификации при обучении вне гостиницы и дайте краткую характеристику.

Внутренние формы обучения персонала

Преимущества	Недостатки	Методы обучения

Внешние формы обучения персонала

Преимущества	Недостатки	Методы обучения

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 13 а

Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы:

1. Можно ли сказать, что после прихода новой начальницы система контроля в отделе стала более жёсткой?
2. Как вы думаете, почему, несмотря на угрозу лишения премий, сотрудники не могли сделать свою работу вовремя? И почему такое, казалось бы, незначительное взыскание, как устный выговор, возымело такое действие?

В одном из отделов предприятия N в обязанности каждого сотрудника входило составление планов и отчётов по отдельным направлениям деятельности отдела. Начальник отдела работал на этом предприятии уже долгое время, но персонал периодически менялся из-за естественной текучки. Основной проблемой отдела было то, что планы и отчёты отдела постоянно запаздывали. Начальник выдавал задания сотрудникам вовремя и при этом устанавливал чёткие сроки. Выдача заданий происходила во время регулярных совещаний. Но когда подходил срок сдачи планов или отчётов, оказывалось, что задание не выполнено до конца. Причём работники все время находили для этого оправдания, на которые начальник не мог возразить. Задания доделывались в большой спешке, и отдел опять задерживал сдачу документации. Все это оканчивалось лишением премии, но даже такие жёсткие меры не имели никакого действия.

После выхода старого начальника на пенсию его место заняла молодая сотрудница предприятия. С первых дней работы она проявила энтузиазм, здоровые амбиции и стала вносить свои изменения в работу отдела. Она также выдавала задания сотрудникам во время совещаний, но теперь, по прошествии половины отведённого срока, она просила предоставить предварительный отчёт о ходе работы. Первое такое требование не смог выполнить почти никто. Оказалось, работники практически никогда не приступали к работе сразу, и поэтому много времени просто бывало упущено. После нескольких устных выговоров работа отдела резко изменилась. Своевременный контроль деятельности работников позволил не только стимулировать её, но и вовремя выявлять ошибки. И даже сами сотрудники стали говорить друг другу, что такая организация работ их устраивает больше. Теперь отдел сдавал отчётность точно в срок, и все сотрудники регулярно стали получать премии.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 14 а

Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию с организацией контроля выполнения плановых заданий, сложившуюся на деревообрабатывающей фабрике.
2. Что вы бы порекомендовали директору фабрики?

При организации контроля исполнения плановых заданий на деревообрабатывающей фабрике была использована система коммуникаций, при которой вся информация о ходе выполнения плана, возникающих проблемах и трудностях поступала к мастерам основных производственных участков, от них – к начальникам цехов, от начальников цехов – в администрацию фабрики. По существовавшей на фабрике традиции мастер анализировал текущие результаты выполнения плана и передавал вышестоящей инстанции сделанные им выводы. По такому же принципу с поступившей к нему информацией работал начальник цеха. Роль руководства фабрики при осуществлении контроля сводилась к ознакомлению с информацией, поступившей от начальников цехов.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.

2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 15 а

Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы:

1. Как должна была поступить Светлана при разговоре с клиентом, если у неё было мало времени или она не могла ответить на его вопросы?
2. Стоит ли руководителю предпринимать подобные действия и становиться «тайным покупателем»? Или же нужно доверять своим сотрудникам и не пытаться подловить их на незнании того или иного вопроса или невежливом обращении с клиентом?

Светлана забежала в офис турагентства и с облегчением вздохнула – директора ещё не было на месте, а значит, опоздание в этот раз останется незамеченным. Девушка перекинулась парой фраз с коллегами, включила компьютер и принялась за работу: сегодня после обеда к ней должны были прийти клиенты, а предложения для них Светлана подготовить ещё не успела. Скажем честно, девушка вообще не отличалась особым рвением в работе, а сейчас, перед отпуском, и вовсе ничего не хотелось делать. В последние дни перед предстоящим отдыхом сотрудница агентства всё больше представляла собственное будущее путешествие и всё меньше погружалась в нюансы путешествий чужих.

Тишину в офисе нарушил телефонный звонок – это был очередной турист, которого интересовал отдых в Турции. Голос на другом конце провода показался Светлане знакомым, но она не придала этому особого значения, мало ли всяких звонит за день... Турист оказался надоедливым: его интересовало всё – от стоимости отдыха до дополнительных сервисов турфирмы и всех мелочей будущего путешествия. «А есть ли…? А как …? А что…?»

«Да что ж он привязался-то! Как будто у меня дел других нет… – уже изрядно раздражаясь, подумала про себя Светлана. – Если вы хотите просто поговорить – у меня на это времени, знаете ли, нет!» – резко ответила она на очередной вопрос туриста, кажется, о дополнительной страховке. Турист положил трубку, а турагент стала готовиться к встрече с клиентами и о туристе быстро забыла…

На следующее утро девушка была крайне неприятно удивлена: вчерашний разговор оказался проверкой руководителя, который играл роль обычного туриста. Вот почему голос показался таким знакомым. И проверку эту Светлана, как вы уже поняли, не прошла.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 16 а

Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение контроль. Определите этапы контроля. Определите вид контроля. Выявите и перечислите ошибки контроля в процессе деятельности. Ответьте на вопросы: Какую систему контроля вы можете предложить в компании?

В компании внедрили новую систему за контролем трудовой дисциплины сотрудников. При входе и выходе в офисной здание сотрудникам необходимо сканировать универсальную карту и вводить личный «секретный» код, фиксирующую время прихода и ухода с рабочего места. Коллеги договорились между собой, что в случае опоздания они будут «спасать своих» коллег от дисциплинарного наказания и по звонку идут санировать и набирать «секретный код» за опаздывающего сотрудника. Мария забежала в офис турагентства и с облегчением вздохнула – директора ещё не было на месте, а значит, опоздание в этот раз останется незамеченным. Девушка перекинулась парой фраз с коллегами, включила компьютер и принялась за работу: сегодня после обеда к ней должны были прийти клиенты, а предложения для них Мария подготовить ещё не успела. Скажем честно, девушка вообще не отличалась особым рвением в работе, а сейчас, перед отпуском, и вовсе ничего не хотелось делать. В последние дни перед предстоящим отдыхом сотрудница агентства всё больше представляла собственное будущее путешествие и всё меньше погружалась в нюансы путешествий чужих.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 17а

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите этапы планирования подразделения - недостающие элементы. Дайте характеристику каждого этапа планирования. Перечислите принципы планирования подразделения не менее 3х.

Анализ перспектив развития организации	**Оценка и выбор вариантов развития**		**Разработка программы действий и составление графика работ;**		

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 18а

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите этапы планирования подразделения - недостающие элементы. Дайте характеристику каждого этапа планирования. Перечислите принципы планирования подразделения не менее 3х.

Анализ перспектив развития организации		**Установление целей и задач**			**Контроль за достижением целей**

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 19а

Текст задания

Описание задачи.

Перечислите этапы планирования подразделения - недостающие элементы. Дайте характеристику каждого этапа планирования. Перечислите принципы планирования подразделения не менее 3х.

	Оценка и выбор вариантов развития		**Разработка программы действий и составление графика работ;**	**Определение необходимых ресурсов**	

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 20 а Текст задания

Описание задачи.

Прочитайте текст. Определите климат коллективе. Заполните таблицу. Перечислите характеристики благоприятного климата в организации. Перечислите действия руководителя по созданию благоприятных условий. Обозначьте влияние и роль благоприятного климата в организации на эффективность деятельности организации.

Систематические ситуации в вашей организации:

Один из подчиненных вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, нечуток к людям, постоянно обижает их, заносчив, высокомерен.

Персонал организации систематически не укладывается в устанавливаемые руководителем плановые сроки выполнения заданий

Группа работников либо один из них в грубой форме высказали несогласие и даже недовольство вашими распорядительными действиями

Характеристики благоприятного климата в коллективе	Действия руководителя благоприятного климата по созданию

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 21а Текст задания

Описание задачи.

Прочитайте текст. Определите климат коллективе. Заполните таблицу. Перечислите характеристики неблагоприятного климата в организации. Перечислите действия руководителя по предупреждению возникновения неблагоприятных условий. Обозначьте влияние и роль неблагоприятного климата в организации на эффективность деятельности организации.

Ситуации в вашей организации:

Строго отслеживаются нормы уважительного отношения и справедливого отношения ко всем участникам; ценится честность, бескорыстие, трудолюбие; все сотрудники активны, готовы помогать друг другу, они энергичны и полны сил; неудачи и успехи разделяются всеми работниками.

Характеристики неблагоприятного климата в коллективе	Действия руководителя по предотвращению возникновения неблагоприятного климата

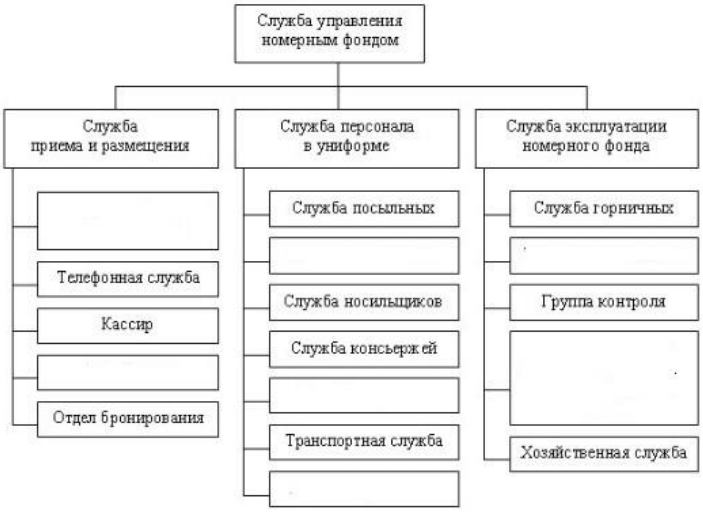
Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 22 а Текст задания

Описание задачи.

Определите тип организационной структуры управления персоналом гостиничного предприятия. Нарисуйте недостающие элементы схемы организационной структуры управления персоналом. Выделите и перечислите не менее 4-х особенностей организационной структуры. Перечислите основные направления деятельность работников различных служб гостиницы при организации деятельности.



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 23 а Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта и определите характерные черты конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы:

— Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера;

— убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией);

— излагает свое ви́дение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа».

Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин».

Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 24а

Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

В небольшой туристической фирме работают 10 человек, из них трое — мужчины, все остальные — женщины. Возраст сотрудников — от 24 до 35 лет.

Недавно в турфирме поменялся руководитель. Сотрудники восприняли это спокойно, поскольку никаких кардинальных изменений не произошло. Новый руководитель придерживался тактики и стратегии, выработанных предыдущим начальником.

Однако, познакомившись поближе с коллективом, руководитель фирмы выделил одну из сотрудниц на фоне остальных. Эта молодая женщина отличалась тщательностью выполнения заданий, скрупулезностью, аккуратностью, прекрасно общалась с потенциальными клиентами, которые, в свою очередь, за хорошее отношение к ним сотрудников писали благодарственные письма в адрес данной фирмы. Все сотрудники относились к этому спокойно, никто не завидовал этой девушке, несмотря на то что самые важные дела руководитель поручал именно ей.

Новый же руководитель, обратив внимание на работу данной девушки, стал делать все возможное, чтобы как-то отметить это в присутствии остальных работников. У него не было цели настроить коллектив против девушки, он просто не мог не поблагодарить ее. Поэтому невольно женская часть коллектива стала настраиваться против этой сотрудницы, ее стали избегать как любимицу шефа, над ней стали постоянно подшучивать. Вначале девушка пыталась не замечать изменения отношения к себе, но ситуация становилась все более невыносимой. Сотрудницы стали часто возражать, говорить ей: «Если ты такая умная, то зачем тебе наша помощь?». Дело дошло до того, что ее стали игнорировать.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 25 а Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день.

Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной.
Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 26 а Текст задания

Описание задачи.

Дайте определение конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Действие происходило в крупной туристической компании. Сотрудники компании: Ирина — менеджер по PR, Елена — менеджер по маркетингу и директор турфирмы. Отдел маркетинга был полностью сформирован. Елена являлась доверенным лицом директора, работала в компании с момента ее основания, стремилась занять лидерские позиции. В какой-то момент директор ввел в компанию нового специалиста — коммуникабельного, волевого PR-менеджера Ирину. Она смогла быстро завоевать уважение коллег по работе, установить дружеские неформальные отношения, в том числе и с директором. Постепенно Елена начинает воспринимать Ирину как соперницу и конкурента, потому что директор при принятии решений стал больше ориентироваться на мнение Ирины. Ирина, не владеющая большим опытом работы в туристической сфере, допускала незначительные ошибки. Они служили для Елены поводом продемонстрировать свое недовольство, высказать претензии. Елена начала настраивать начальство и коллег против PR-специалиста. Директор не предпринимал попыток разрешить напряженную ситуацию между своими сотрудниками. Елена, желая вернуть себе прежнее положение, попыталась провести интеграцию двух отделов, предложив свою кандидатуру в качестве руководителя объединенного отдела маркетинга и PR. Для того чтобы убедить директора, были отмечены положительные стороны данной политики — «единство голоса». Директор принял это предложение, что вынудило Ирину защищать себя и свои

интересы. Постепенно скрытая враждебность приобрела открытую форму. Компания разделилась на два фронта, понизилась эффективность работы.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 27 а

Текст задания
Описание задачи.

Прочитайте текст. Дайте определение конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

Ответьте на вопросы: Кто из участников выбрал неверную модель поведения? Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело? Смогут ли коллеги наладить отношения?

Ситуация Несмотря на то что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял

решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 28 а

Текст задания Описание задачи.
Прочитайте текст. Дайте определение конфликта. Определите объект конфликта. Определите участников конфликта. Определите тип конфликта. Определите этап конфликта. Предложите метод выхода из конфликтной ситуации.

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унизил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 29 а

Текст задания Описание задачи.
Прочитайте текст. Определите тип конфликта. Определите инициатора конфликтной ситуации. Предложите пути решения по выходу из конфликтной ситуации.

Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство.

При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 30 а Текст задания Описание задачи.

Прочитайте текст. Определите тип конфликта. Определите инициатора конфликтной ситуации. Предложите пути решения по выходу из конфликтной ситуации.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике.
Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П.
устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой.

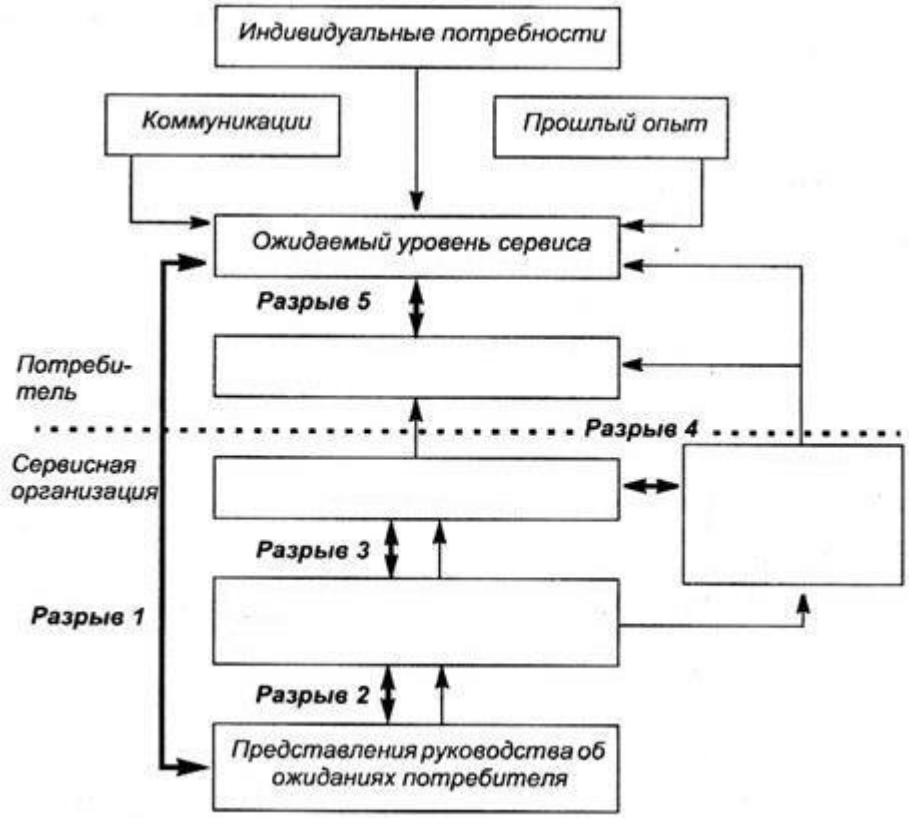
Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

ЗАДАНИЕ № 31а

Текст задания: Описание задачи.

Определите и перечислите критерии и показатели качества обслуживания. Заполнит схему модель качества услуг. Перечислите принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда



Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Основы маркетинга гостиничных услуг

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1. Перечень компетенций

Общие компетенции:
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
Профессиональные компетенции:
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи.	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала

		гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	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	определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	**п**рименять средства информационных технологий для решения профессио-	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программ-

	нальных задач; использовать современное программное обеспечение	ное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
2	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
3	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
4	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
5	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
6	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3	Тест	
7	Дифференцированный зачет	ОК 01 - 08 ПК 4.1-4.3		Тест

Оценочные средства для текущего контроля

Контрольная работа №1

1. Старофранцузское слово «хоспис» означает:
   А. странноприимный дом;
   Б. приют;
   В. пристанище.
2. Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в 14 веке:
   А. 200;
   Б. 150;
   В.400.
3. Когда началось бурное развитие экономических и политических связей между государствами в городах Европы:
   А. 15 век;
   Б. 16 век;
   В. 18-19 век.
4. Какой союз был создан в 1906 году:
   А. «Международный союз владельцев гостиниц»;
   Б. «Союз хозяев гостиниц»;
   В. «Гостиничный союз».
5. Резкое качественное и количественное увеличение автомобильного, авиационного и железнодорожного транспорта, оживление торговых, научно-технических и спортивных контактов между государствами способствовало бурному развитию гостиничного хозяйства в каком веке:
   А. в 18 веке;
   Б. в 19 веке;
   В. в 20 веке.
6. На Руси предшественники первых гостиниц появились:
   А. в 12-13 веке;
   Б. в 11 веке;
   В. в 14 веке.
7. В каком веке создаются многочисленные почтовые станции на Руси:
   А. в 16 веке;
   Б. в 15 веке;
   В. в 14 веке.
8. В 1818 году в Москве функционирует:
   20 гостиниц;
   Б. 6 гостиниц;
   В. 7 гостиниц.
9. Сколько гостиниц насчитывалось в Петербурге в 1900году:
   А. 325 гостиниц;
   Б. 500 гостиниц;
   В. 100 гостиниц.
10. В годы Великой Отечественной войны был нанесен … ущерб всему народному хозяйству в том числе и гостиничному:
   А. небольшой;
   Б. огромный;
   В. средний.
11. Сколько насчитывалось гостиниц в Советском Союзе к 1960 году:
   А. 1476;
   Б. 2000;
   В. 3000.

12.Проведение в Москве в 1980 году Олимпиады ... строительству крупных, комфортабельных гостиниц:

А. способствовало;

Б. не способствовало.

13.В 1990–е годы в России произошёл значительный … спроса на гостиничные услуги:

А. спад;

Б. рост.

Контрольная работа 2

1. Что является основным в определении сути маркетинга?

А) сбыт товаров

Б) снижение издержек производства

В) установление цен на товары

Г) удовлетворения потребностей потребителей

2. Какая из перечисленных ориентаций коммерческой деятельности соответствует современной концепции маркетинга?

А) товарная ориентация

Б) производственная ориентация

В) сбытовая ориентация

Г) ориентация на потребителя, общество в целом

3. Объектами маркетинга являются:

А) товары

Б) услуги

В) фирмы

Г) все вышеперечисленные ответы

4. Какие из перечисленных видов деятельности лежат вне сферы маркетинга:

А) маркетинговые исследования;

Б) инвентарный контроль

В) товарная политика

Г) создание рекламного обращения

5. Основными составными частями комплекса маркетинга являются:

А) товар, цена, продвижение товара, распространение

Б) товар, стимулирование сбыта, реклама

В) сбыт товара, ценообразование, продвижение планирование продукции, определение цены, использование товарных знаков

6. С точки зрения маркетинга товар – это:

А) результат исследований, разработок и производства

Б) продукт труда предназначен для продажи

В) все, что предлагается на рынке с целью удовлетворения потребностей потребителей

Г) все товары на предприятиях

7. Позиционирование товара – это:

А) сегментирование рынка

Б) определение уровня восприятия потребителями идеи нового товара

В) поиски достойного места товара на рынке, исходя из его принятия потребителями

Г) выбор целевого рынка

8. Комплекс маркетинговых коммуникаций включает:

А) рекламу, пропаганду, персональная продажа и систему скидок

Б) рекламу, персональную продажу, пропаганду и стимулирование сбыта

В) рекламу, public relations, стимулирование сбыта и пропаганду

Г) рекламу, выставки, презентации, конкурсы

9. Какую цель может иметь рекламное обращение к целевой аудитории

А) привлечь внимание
Б) удержать интерес
В) побуждать к действию, то есть покупки
Г) все ответы правильные
10. Проведение маркетинговых исследований позволяет решать следующие задачи:
А) поиск потенциальных покупателей и детальный анализ потребностей существующих покупателей
Б) мотивацию покупателей
В) продажа товаров по цене ниже себестоимости
Г) увеличение реальных доходов граждан
11. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет повышения эффективности производства характерна для:
А) концепции социальноетичного маркетинга;
Б) концепции интенсификации коммерческих усилий;
В) концепции совершенствования производства;
Г) концепции совершенствования товара
Д) концепции маркетинга
12. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет постоянного совершенствования товара характерна для
А) концепции социальноетичного маркетинга
Б) концепции интенсификации коммерческих усилий
В) концепции совершенствования производства;
Г) концепции совершенствования товара
Д) концепции маркетинга
13, Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет увеличения объемов продаж товара в результате принятия соответствующих мер в сфере сбыта и стимулирования характерна для:
А) концепции социальноетичного маркетинга;
Б) концепции интенсификации коммерческих усилий
В) концепции совершенствования производства
Г) концепции совершенствования товара
Д) концепции маркетинга
14. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет определения потребностей потребителей и целевых рынков, обеспечение желаемого уровня удовлетворения потребностей с одновременным сохранением или повышением благосостояния потребителя и общества в целом характерна для:
А) концепции социальноетичного маркетинга;
Б) концепции интенсификации коммерческих усилий
В) концепции совершенствования производства;
Г) концепции совершенствования товара
Д) концепции маркетинга
15. Реклама – это элемент:
А) политики продвижения товара;
Б) товарной политики;
В) сбытовой политики;
Г) ценовой политики
16. Комплекс маркетинга включает в себя:
А) управления предприятием;
Б) совокупность инструментов (товар, цена, распространение, продвижение);
В) выбор условий реализации;
Г) ваш вариант ответа
17. Каналом распределения называют:

А) способ распространения рекламы;
Б) совокупность организаций и лиц, способствующих перемещению товара от производителя к потребителю;
В) способ транспортировки товара;
Г) оптового посредника.
18. К какому элементу системы маркетинговых коммуникаций принадлежит установление и поддержание связей с прессой:
А) рекламы;
Б) персональной продажи;
В) пропаганды;
Г) стимулирование сбыта;
19. Спрос на товары эластичный если:
А) при изменении цены спрос существенно изменяется;
Б) при изменении цены спрос остается неизменным;
В) цена и спрос не зависят друг от друга;
Г) спрос постоянно растет.
20. Каналы распределения выполняют следующие функции:
А) закупка и продажа товаров;
Б) транспортировки и хранения продукции;
В) создание торгового ассортимента;
Г) все ответы правильные.
21. Разработка рекламной стратегии включает:
А) создание рекламного обращения;
Б) определение эффективности рекламы;
В) создание концепции товара;
Г) определение целевой аудитории;
22. К внутренним факторам, могут повлиять негативно на продвижение новых товаров на рынок относятся:
А) усиление законодательных норм;
Б) увеличение возраста потребителей;
В) снижение количества населения;
Г) несовершенство программы маркетинга;
23. Различают следующие уровни товара:
А) новый и модифицированный
Б) товар по замыслу; товар в реальном исполнении; товар с подкреплением;
В) товар с упаковкой; товар без упаковки;
Г) второй сорт, первый сорт, высший сорт
24. Отбор целевых рынков – это:
А) удовлетворения всех без исключения потребителей;
Б) поиск группы или групп покупателей, на удовлетворение потребностей которого фирма ориентируется.
В) определение места продажи своего товара;
Г) определение вида продвижения товара.
25. Потребительский рынок формируется:
А) предприятиями, которые покупают товары для их последующей реализации;
Б) Лицами, которые приобретают товары для их собственного потребления;
В) лицами, которые приобретают товары для продажи;
Г) предприятиями изготовителями готовой продукции;

Тест по теме: Методы и каналы распространения

1.В функции канала распределения не входит:
А) стимулирование сбыта.
Б) сбор информации о текущем состоянии рынка.
В) складирования товарной продукции.
Г) нет верного ответа.

2. С увеличением числа посредников в каналах распределения конечная цена на товар:
А) не изменяется
Б) увеличивается, за счет торговых наценок
В) уменьшается, за счет увеличения числа возможных потребителей
Г) не зависит от числа посредников

3. В качестве недостатка прямого канала распространения рекламы можно указать?
А) конфиденциальность обращения
Б) высокую стоимость обращения в расчете на одни контакт
В) консервативность аудитории
Г) все ответы верны

4. Физическое распределение товара означает?
А) продажу его через посредников
Б) транспортировку и хранение
В) безвозмездную передачу товара клиенту
Г) все ответы верны

5. Интенсивное распределение товара осуществляется?
А) поставками в сеть специализированных магазинов
Б) через большое число торговых точек массового назначения
В) путем поставки товара непосредственно потребителю
Г) правильного ответа нет

6. Канал распределения – это?
А) способ распространения рекламы
Б) совокупность организации и или лиц, принадлежащих производителю
В) с помощью почты
Г) все ответы верны

7. При использовании прямого канала распределения продажа товара осуществляется?
А) коммивояжерами фирмы
Б) магазинами розничной торговли, принадлежащими производителю
В) с помощью почты
Г) все ответы верны

8. Широта канала распределения означает?
А) число посредников на одном уровне канале распределения
Б) количество реализуемых товарных групп
В) число уровней канала распределения
Г) все ответы верны

1 вариант

1. Приведите в последовательность этапы проведения маркетинга:

1	А. Проведение ситуационного анализа
2	Б. Представление информации в таблицах и анализ
3	В. Определение проблемы
4	Г. Сбор данных
5	Д. Контроль
6	Е. Интерпретация данных
7	Ж. Разработка схемы проведения исследований
8	З. Составление отчета

(1. – в; 2. – а; 3. – ж; 4. – г; 5. – б; 6. – е; 7. – з; 8. – д.)

2. Вставьте пропущенные слова.

_____ - это всевозможная деятельность фирмы по распространению сведений о достоинствах своего товара и убеждению целевых потребителей покупать именно его. (*Методы стимулирования*)

3. Это самый старинный и широко используемый метод создания покупательского спроса, самый убедительный и эффективный тип стимулирования продаж.

+А. Личная продажа;
Б. Реклама;
В. Выставки.

4. Исключите лишнее.

Цели маркетингового исследования в туризме:
1. Выявление значительных проблем
2. Поддержание связи предприятия с его целевыми рынками
3. Снижение расходов
4. Разработка новых источников прибыли
5. Помощь в стимулировании продаж
6. Создание благоприятного отношения со стороны покупателей
+7. Продавец имеет непосредственный контакт с покупателями.

5. _____- это деятельность по продвижению товаров и услуг от производителя к потребителю. (Маркетинг)

6. Какие вопросы решает выработка и осуществление сбытовой стратегии?

+а) избрание каналов сбыта;
+б) избрание посредников и установление оптимальной формы работы с ними;
в) оценка издержек производства.

7. Вставьте пропущенное слово: Задача системы дистрибьюции (распределения)в сфере туризма – это обеспечение возможных потребителей туруслуг_____, которая повлияет на их правильный выбор, а затем на необходимые заказы, имеющие отношение к их путешествиям. (информацией)

8. Приведите в соответствие:

Способа сбыта	**Характеристика**
1. прямой	А) работа через торгово-посредническое

	звено.
2. косвенный	Б) налаживание прямых связей между продавцом и покупателем
3. комбинированный	В) сбыт через туроператоров и турагентов, имеющих общих уставной капитал

1-б; 2-а; 3-в

9. Верно ли, что при реализации продукта через посредников необходимо учитывать следующие моменты:

Торговые посредники – самостоятельные организации, основная цель которых – рост собственного масштаба реализации и прибыли. Поэтому они устремляют свой взгляд в первую очередь на те продукты и услуги, которые пользуются максимальным спросом и которые можно продать без особых усилий.

+А) Да;

Б) Нет.

10. Верно ли, что отношения с посредниками строятся на договорной основе?

+А) Да;

Б) Нет.

11. Приведите в соответствие:

Канал сбыта	Характеристика
1. Правоспособность	А) наличие у организации необходимых финансовых ресурсов для обеспечения расчетов по заключенной сделке.
2. Кредитоспособность	Б) это наличие у организации юридического основания заниматься сбытом туруслуг.
3. Дееспособность	В) это способность турфирмы исполнять обязанности и права, следующие из заключенной сделки.

1- б; 2-а ; 3-в ;

12. Верно ли, что некоторые производители сами осуществляют роль и функции посредников и сами предлагают свой товар конечному потребителю.

+А) Да;

Б) Нет.

13. Верно ли, что канал дистрибьюции (распределения) – это сочетание самостоятельных организаций, участвующих в процессе предоставления продукта или услуги конечным потребителям или компаниям-заказчикам.

+А) Да;

Б) Нет.

14. Средства продвижения ориентированы на:

+А) только на персонал компаний;

+Б) только на турагенства и дилеров;

+В) только на клиентов;

Г) нет верного ответа;

15. Исключите лишнее:

А) купоны; В) зачетный талон;

Б) премия; +Г) зачетная книжка.

16. Желание потребителя приобрести представленные на рынке блага, подкрепленное материальной возможностью это:

А. Насыщение; +Б. Спрос;

В. Издержки; Г. Маркетинговый план.

17. Приведите в соответствие:

Вид спроса	**Характеристика спроса**
1. Отрицательный	А) Невозможность удовлетворения существующих нужд имеющимися на рынке турпродуктами
2. Отсутствующий	Б) Недооценка турпродукта
3. Скрытый	В) Снижение интереса со стороны потребителей и сокращение объемов продаж.
4. Падающий	Г) Незаинтересованность в турпродукте, безразличие к нему.

1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В

18. **Верно ли утверждение, что** Микроспрос – спрос на отдельные виды туров;

Макроспрос – спрос на более или менее крупные группы предлагаемых туров.

+А) Да;

Б) Нет.

19. Вставьте пропущенные слова: _____- это максимальное количество единиц товаров и услуг, которое потребитель готов приобрести по фиксированной цене в единицу времени. (Уровень проса)

20. Исключите лишнее: Элементы спроса на туристические услуги:

А) Подготовка путешествия (информация, консультации, продажа билетов, обмен валюты, покупка одежды, снаряжения и т.д.)

Б) Передвижение (перевозка к месту пребывания, экскурсии и т.д.)

В) Проживание и питание (в отелях, кемпингах, ресторанах)

Г) Деятельность в местах размещения (развлечения, спорт, покупки, музеи и т.д.)

Д) Покупки и личные нужды (покупка предметов первой необходимости, медицинская помощь)

+ Е) Предварительный объезд или обход маршрута (в случае ремонта дороги, транспортной пробки).

Ж) Запись и сохранение впечатлений (видео, фотографии, сувениры)

21. Вставьте пропущенное слово: Согласно закону предложения, при прочих равных условиях предложение изменяется в прямой зависимости от изменения _____. (цены)

22. Вставьте пропущенные слова: _____ это совокупность сигналов, исходящих от компании в адрес различных аудиторий. (коммуникация в маркетинге)

23. Маркетинговые коммуникации состоят из средств воздействия:

+А) стимулирование сбыта;

Б) личная покупка;

+В) личная продажа.

24. Приведите в соответствие состояния покупательской готовности:

Вид состояния покупательской готовности	**Характеристика** состояния покупательской готовности
1. Благорасположение	А) Целевая аудитория хорошо осведомлена о компании, предоставляемых услугах, не располагает никакой другой информацией о ней.

2. Предпочтение	Б) Целевая аудитория к товару (услуге) относится хорошо, но больше ей нравится тор конкурентов.
3. Знание	В) После знакомства с товаром у аудитории складывается отношение положительное, безразличное, негативное.

1-В; 2-Б; 3-А

25. Верно ли что реклама акцентирует внимание на общественности?

А) Да;

+Б) Нет.

26. Элементы маркетинговых коммуникаций – исключите лишнее:

А) Коммуникатор;

Б) Целевая группа;

В) Информация;

Г) Коммуникативные средства;

+Д) Отчет по исследованию.

27. Верно ли, что маркетинг-микс – это средство коммуникации, позволяющее компании передать сообщение потенциальным покупателям, прямой контакт с которыми не установлен.

А) ДА;

+Б) Нет.

28. Исключите лишнее в процессе контроля:

А) Анализ результатов сравнения;

Б) Выяснение реальных значений показателей;

В) Сравнение;

Г) Установление плановых величин и стандартов;

+Д) Стиль рекламы.

29. _____ - это группа потребителей, характеризующаяся однотипной реакцией на предлагаемый туристский продукт или услугу и на набор маркетинговых стимулов. (сегмент)

30. Приведите в соответствие:

Вид внешнеэкономической деятельности	**Характеристика вида внешнеэкономической деятельности**
1. Экспорт	А) Операции по переработке ввезенного на таможенную территорию сырья для получения готовой продукции за обусловленную в договорных документах плату.
2. Реэкспорт	Б) Сбалансированный по стоимости обмен товарами.
3. Импорт	В) Закупка у нерезидентов товара и его ввоз на территорию страны, включая ввоз товара для собственных нужд.
4. Бартер	Г)Продажа нерезидентам товара и вывоз за пределы страны товаров, которые были ранее импортированы на внутреннюю территорию.
5. Операция с давальческим сырьем	Д) Продажа товара нерезидентам и вывоз его через таможенную границу страны.

1-Д; 2- Г; 3-В; 4-Б; 5-А.

2 вариант

1. Приведите в соответствие:

Методы сбора информации	Характеристика метода
А. Метод опроса	1. проведение тестов с целью выявления причинно-следственных отношений.
Б. Метод наблюдений	2. собирать информацию посредством задаваемых вопросов
В. Эксперимент	3. непосредственном наблюдении за людьми и обстановкой в процессе сбора данных.

А – 2; Б – 3; В – 1.

2. Выполните соответствие этапов жизненного цикла продукта

Этап	Характеристика этапа
А. выведения продукта на рынок	1. прочно утвердившийся на рынке товар или услуга. Темпы сбыта его могут продолжаться увеличиваться, но уже медленнее.
Б. Этап роста	2. характеризуется высокими издержками, медленным ростом объемов продаж и проведением рекламных кампаний для стимулирования первоначального спроса.
В. Этап зрелости	3. в этом периоде новинка удовлетворяет интересы рынка, что выражается в росте сбыта и прибыли.
Г. Этап насыщения	4. спрос на продукт сокращается, снижаются издержки на рекламу.
Д. Этап упадка	5. объемы продаж достигают наивысшей точки, продукт максимально проникает на рынок.

А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 5; Д – 4.

3. Исключите лишнее.

Для того чтобы продать продукт, необходимо:

А. привлечь внимание потенциальных потребителей;

Б. вызвать интерес у потребителей к продукту;

В. вызвать желание у потребителей купить данный продукт;

Г. стимулировать покупателей к реальному действию.

+Д. выявить значительные проблемы.

4. Вставьте пропущенные слова.

_____- это совокупность вещественных (физических товаров) и невещественных (в форме услуг) потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, возникших в период его путешествия (Туристский продукт)

5. Верно ли утверждение? Маркетинговая среда – это совокупность активных субъектов и сил, функционирующих как внутри компании, так и за ее пределами.

+А. да;

Б. нет;

6. На какие вопросы нужно ответить при установлении внешних и внутренних факторов при создании сбытовой сети?

+А) Что сбывается и кому?

+Б) Где сбывается?

+В) Как сбывается?

7. Вставьте пропущенное слово: Система дистрибьюции состоит из всех организаций, которые являются _____ между производителями туруслуг и их прямыми потребителями. (посредниками)

8. Приведите в соответствие:

Канал сбыта	Характеристика
1. Внутренние	А) заграничные турфирмы-посредники, взявшие на себя по договору обязательства реализовывать в своей стране турпродукт или услуги предприятия, посредником которого они являются..
2. Внешние	Б) система филиалов, отделений, представительств и посреднических организаций в своей стране

1-б; 2-а.

9. Верно ли, что при реализации продукта через посредников необходимо учитывать следующие моменты:

Посредники изначально сосредоточены на рекламе личного имиджа и завоевании своих клиентов. Следовательно, они выберут тех производителей, которые дадут им возможность скорее добиться этой цели.

+А) Да;

Б) Нет.

10. Верно ли, что при выборе партнеров по реализации необходимо учитывать три главных момента: правоспособность, кредитоспособность и дееспособность потенциального партнера (агентства).

+А) Да;

Б) Нет.

11. Приведите в соответствие:

Метод реализации продукта	Характеристика
1. Экстенсивный	А) выбор какого-то одного посредника в данном географическом регионе, которому предоставляется исключительное право на реализацию продукта.
2. Исключительный	Б) размещение и реализация продукта в любой туркомпании, которая готова его продавать.
3. Выборочный	В) турпродукт реализуется через две компании или более, которым предоставляется исключительное право реализовывать продукцию компании в регионе.

1-б; 2- а; 3-В

12. Вставьте пропущенное слово: В индустрии туризма существует территориальная разделенность между производителем и _____. (клиентом)

13. Чтобы успешно решать задачи канала сбыта, руководство должно осуществлять контроль за характеристиками экономической деятельности посредников и проводить программу поддержки тех, у кого:

+А) наиболее высокий потенциал;

Б) наиболее низкий потенциал;

14. Средства продвижения ориентированы на:

+А) умеренные ставки процентов на кредиты;

+Б) только на турагенства и дилеров;

+В) только на клиентов;

Г) нет верного ответа;

15. Определите последовательность этапов стимулирования сбыта:

1. проведение анализа результативности мероприятий;
2. установление целей и задач стимулирования;
3. принятия решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта;
4. определение времени проведения и продолжительности мероприятий по стимулированию сбыта;
5. выбор инструментов стимулирования сбыта;
6. разработка бюджета;
7. выявление круга участников программы;
8. определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

(1-2; 2-5; 3-7; 4-8; 5-3; 6-4; 7-6; 8-1)

16. Совокупность товаров с установленной ценой, которую готовы продать производители это:

А. Продажа; +Б. Предложение;
В. Маркетинг-микс; Г. Издержки.

17. Приведите в соответствие:

Вид спроса	Характеристика спроса
1. Нерегулярный	А) Спрос повышает предложение
2. Полноценный	Б) Временные колебания спроса
3. Чрезмерный	В) Спрос на турпродукты, наносящие вред здоровью и окружающей среде
4. Нерациональный	Г) Предложение удовлетворяет спрос, товарооборот стабильный.

1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В

18. Верно ли, что чем выше цена товара, тем больше его покупают, чем ниже его рыночная цена, тем меньше единиц товара будет куплено при прочих равных условиях.

А) Да;
+Б) Нет.

19. Вставьте пропущенные слово: Спрос объединяет всех потребителей и состоит их двух элементов - _____ и денежных средств потребителей. (потребностей)

20. Приведите в соответствие:

Вид предложения	Характеристика предложения
1. Индивидуальное	А) Формируется на многих рынках с учетом всей реализуемой продукции.
2. Рыночное	Б) Формируется на одном конкретном рынке.
3. Совокупное	В) Предложение продукта одним продавцом на рынке .

(1-В; 2-Б; 3-А)

21. Вставьте пропущенные слова: _____ это цена, при которой по каждому данному товару (услуге) нет ни излишка, ни дефицита. (равновесная рыночная цена)

22. Маркетинговые коммуникации состоят из средств воздействия:

+А) реклама;
+Б) пропаганда;
В) соглашение.

23. Приведите в соответствие состояния покупательской готовности:

Вид состояния покупательской готовности	Характеристика состояния покупательской готовности
1. Осведомленность	А) Целевая аудитория может знать все о товаре, сформировать убежденность, но не решится совершить покупку.
2. Убежденность	Б) Целевая аудитория может отдавать предпочтение тому или иному товару, зная его достоинства, но не знает, нужен ли ей этот товар (услуга).
3. Совершение покупки	В) Необходимо знать, насколько целевая аудитория осведомлена о товаре (услуге)

1-В; 2-Б; 3-А

24. Верно ли, что коммуникатору предстоит определить, в каком состоянии покупательской готовности находится его целевая аудитория, и в какое состояние покупательской готовности ее надо перевести?

+А) Да;

Б) Нет.

25. Стиль рекламы - исключите лишнее:

А). Интерактивная;

+Б). Интернациональная;

В). Побуждающая;

Г). Реклама имиджа;

Д) Спонсорство.

26. Верно ли, что маркетинг-микс – это совокупность маркетинговых инструментов, посредством которых компания стремится воздействовать на спрос товаров (услуг)?

+ А) ДА;

Б) Нет.

27. Исключите лишнее в данной концепции:

А) Продукт;

Б) Цена;

В) Место;

+Г) Спрос;

Д) Продвижение товара.

28. _____ - это разделение рынка на рыночные сегменты, которые могут требовать разные туристские продукты и к которым необходимо прилагать маркетинговые усилия. (Сегментация туристского рынка)

29. Выделите методы сегментации:

+А) Кластерный анализ потребителя;

+Б) Метод продуктовой сегментации;

+В) Метод функциональных карт;

Г) Метод исключения.

30. Приведите в последовательность решений выхода на международный рынок:

1.	А. Анализ и определение выхода на рынок
2.	Б. Анализ среды международного маркетинга
3.	В.Принятие решения о комплексе маркетинга
4.	Г. Определение целей выхода на международный рынок
5.	Д. Выбор структуры организации работ по маркетингу
6	Е.Определение способа выхода на внешний рынок

1-Б; 2-Г; 3-А; 4-Е; 5-В; 6-Д

ОТВЕТЫ

1 вариант

1. Приведите в последовательность этапы проведения маркетинга:
(1. – в; 2. – а; 3. – ж; 4. – г; 5. – б; 6. – е; 7. – з; 8. – д.)
2. Вставьте пропущенные слова. (*Методы стимулирования*)
3. Это самый старинный и широко используемый метод создания покупательского спроса, самый убедительный и эффективный тип стимулирования продаж.
+А. Личная продажа;
4. Исключите лишнее.+7. Продавец имеет непосредственный контакт с покупателями.
5. (Маркетинг)
6. Какие вопросы решает выработка и осуществление сбытовой стратегии?
+а) избрание каналов сбыта;
+б) избрание посредников и установление оптимальной формы работы с ними;
7. Вставьте пропущенное слово: (информацией)
8. Приведите в соответствие: 1-б; 2-а; 3-в
9. Верно ли, +А) Да;
10. Верно ли, +А) Да;
11. Приведите в соответствие: 1- б ; 2-а ; 3-в ;
12. Верно ли, +А) Да;
13. Верно ли, +А) Да;
14. Средства продвижения ориентированы на:
+А) только на персонал компаний;
+Б) только на турагентства и дилеров;
+В) только на клиентов;
15. Исключите лишнее: +Г) зачетная книжка.
16. +Б. Спрос;
17. Приведите в соответствие:1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В
18. **Верно ли утверждение,** +А) Да;
19. Вставьте пропущенные слова: (Уровень проса)
20. Исключите лишнее: Элементы спроса на туристические услуги:
+ Е) Предварительный объезд или обход маршрута (в случае ремонта дороги, транспортной пробки).
21. Вставьте пропущенное слово: (цены)
22. Вставьте пропущенные слова (коммуникация в маркетинге)
23. +А) стимулирование сбыта; +В) личная продажа.
24. Приведите в соответствие состояния покупательской готовности: 1-В; 2-Б; 3-А
25. Верно ли что реклама акцентирует внимание на общественности? +Б) Нет.
26. +Д) Отчет по исследованию.
27. Верно ли, +Б) Нет.
28. Исключите лишнее в процессе контроля: +Д) Стиль рекламы.
29. (сегмент)
30. Приведите в соответствие:1-Д; 2- Г; 3-В; 4-Б; 5-А.

2 вариант

1. Приведите в соответствие: А – 2; Б – 3; В – 1.
2. А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 5; Д – 4.

3. Исключите лишнее. +Д. выявить значительные проблемы.
4. Вставьте пропущенные слова. (Туристский продукт)
5. Верно ли утверждение? +А. да;
6. +А) Что сбывается и кому?
+Б) Где сбывается?
+В) Как сбывается?
7. Вставьте пропущенное слово: (посредниками)
8. Приведите в соответствие: 1-б; 2-а.
9. Верно ли, +А) Да;
10. Верно ли, +А) Да;
11. Приведите в соответствие: 1-б; 2- а; 3-В
12. Вставьте пропущенное слово: (клиентом)
13. +А) наиболее высокий потенциал;
14.+А) умеренные ставки процентов на кредиты;
+Б) только на турагентства и дилеров;
+В) только на клиентов;
15. (1-2; 2-5; 3-7; 4-8; 5-3; 6-4; 7-6; 8-1)
16. +Б. Предложение;
17. Приведите в соответствие:1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В
18. Верно ли, +Б) Нет.
19. Вставьте пропущенные слово: (потребностей)
20. Приведите в соответствие: (1-В; 2-Б; 3-А)
21. Вставьте пропущенные слова (равновесная рыночная цена)
22. +А) реклама;
+Б) пропаганда;
23. Приведите в соответствие состояния покупательской готовности:
1-В; 2-Б; 3-А
24. Верно ли, +А) Да;
25. Стиль рекламы - исключите лишнее: +Б). Интернациональная;
26. Верно ли, + А) ДА;
27. Исключите лишнее в данной концепции: +Г) Спрос;
28. (Сегментация туристского рынка)
29. Выделите методы сегментации:
+А) Кластерный анализ потребителя;
+Б) Метод продуктовой сегментации;
+В) Метод функциональных карт;
30. Приведите в последовательность решений выхода на международный рынок:
1-Б; 2-Г; 3-А; 4-Е; 5-В; 6-Д

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Государственно-правовые и финансово-правовые дисциплины».

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности.

Заведующий кафедрой Былинкина Е.В., к.ю.н.

Разработчик: Чернышова В.Ю., старший преподаватель МФЮА

1. Перечень компетенций

Общие компетенции:
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
Профессиональные компетенции:
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права	ОК 01 – 07, 09-11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Вопросы для устного опроса Задачи	
2	Раздел 2. Трудовое право	ОК 01 – 07, 09-11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Вопросы для устного опроса Задачи	
3	Раздел 3. Административное право	ОК 01 – 07, 09-11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Вопросы для устного опроса Задачи	
4	Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности	ОК 01 – 07, 09-11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Вопросы для устного опроса Задачи	
5	Дифференцированный зачет	ОК 01 – 07, 09-11 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3		Тест

Оценочные средства для текущего контроля

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса

Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права

1. Дайте определение предпринимательской деятельности.
2. В чём отличие предпринимательской деятельности и наёмного труда?
3. Перечислите признаки предпринимательской деятельности.
4. Назовите цель предпринимательской деятельности. Почему государство её стимулирует?
5. Что понимается под предпринимательским правом?
6. Перечислите источники предпринимательского права.
7. Перечислите субъектов предпринимательского права.

8. Как приобретается статус индивидуального предпринимателя?
9. Какие причины обусловили появление юридического лица?
10. Охарактеризуйте функции юридического лица.
11. Порядок создания юридического лица.
12. Назовите учредительные документы юридического лица.
13. Каков порядок государственной регистрации?
14. Перечислите организационно - правовые формы юридических лиц.
15. Сформулируйте понятие реорганизации юридических лиц и опишите её формы.
16. Какие цели преследует институт несостоятельности?
17. Каков порядок рассмотрения дел о банкротстве?
18. Обязательство – это…?
19. Перечислите основные черты обязательства.
20. Перечислите виды обязательств.
21. Перечислите основания возникновения обязательств.
22. Что понимается под исполнением обязательства?
23. Какие принципы исполнения обязательств вы знаете?
24. Что такое способы обеспечения исполнения обязательства?
25. Перечислите способы обеспечения обязательства.
26. Что такое сделка?
27. Какие формы сделок вы знаете?
28. Перечислите виды сделок.
29. Перечислите и охарактеризуйте условия действительности сделок.
30. Гражданско-правовой договор – это…?
31. Перечислите виды гражданско-правовых договоров.
32. Что необходимо для заключения гражданско-правового договора?
33. Оферта – это…?
34. Акцепт – это…?
35. Что составляет содержание гражданско-правового договора?
36. Какие условия договора являются существенными?
37. Как можно изменить и расторгнуть гражданско-правовой договор?
38. В каких случаях суд может расторгнуть гражданско-правовой договор в одностороннем порядке?
39. Какой закон является базовым при регулировании потребительских отношений?
40. Потребитель – это…?
41. Кто может быть изготовителем, исполнителем, продавцом?
42. Недостаток – это…?
43. Существенный недостаток - это?
44. Безопасность товара (работы, услуги) - это?
45. Перечислите основные права потребителей.
46. В течение, какого времени обеспечивается безопасность товара (работы, услуги)?
47. Перечислите основные принципы работы с потребителем.
48. Какие обстоятельства могут освободить исполнителя, изготовителя, продавца от юридической ответственности перед потребителем?

Раздел 2. Трудовое право

Задание 1.

Решить задачу, используя план решения:

1. Определить под действие, какого нормативно-правового акта подпадают указанные события;
2. Определить, под какую статью СК РФ описанные действия;
3. Правильно подобрав статьи, ссылаясь на них, дать аргументированный ответ на вопросы, поставленные в задаче. При этом ее следует также копировать статью нормативно-правовых актов без их последующей оценки. Это не является решением задачи по праву. Решение любой задачи по праву подразумевает развернутый, полный ответ на поставленный вопрос со ссылкой на нормативно-правовой акт с его последующим анализом. Также решение задачи должно содержать вывод.

Задача 1

Симонов был переведен на другую должность в связи с реорганизацией предприятия.

Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличием в профиле работы? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 2

Студент 4-го курса экономической академии Снигерёв был принят на работу помощником бухгалтера сроком на 1 год. Считая, что его работа является постоянной как по характеру, так и по условиям, Снегирёв обратился к администрации, чтобы договор переписали, назначив срок его действия неограниченным. Администрация, рассмотрев заявление, отказала Снегирёву в удовлетворении требований, ссылаясь на то, что трудовой договор уже подписан и изменения невозможны.

Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ, как действительно должна поступить администрация?

Задача 3

В связи с реконструкцией города производственные помещения фабрики подлежали сносу. Взамен фабрика получила другое помещение в поселке, находящемся в 15 км от города. Между городом и поселком имеется регулярное железнодорожное и автобусное сообщение. После перевода фабрики в другую местность часть работников отказалась от продолжения работы.

1. Дайте определение перевода на другую работу и его отличие от перемещения.
2. Каков порядок перевода работников на работу в другую местность?
3. Вправе ли администрация обязать работников перейти на работу в другую местность при переводе из одного населенного пункта в другой предприятия, с которым они состоят в трудовых отношениях?
4. Как должна поступить администрация с работниками, отказавшимися от продолжения работы на фабрике после ее перевода из города в поселок?
5. Какие компенсации в этом случае должны быть выплачены работниками при увольнении?

Задача 4

Хитрова была принята на завод с 5 января на временную работу сроком на 4 месяца для замены нормировщицы Евсеевой, которая ушла в отпуск по беременности и родам. После окончания этого отпуска Евсеева получила дополнительно 6-месячный отпуск по уходу за ребенком. В общей сложности Хитрова заменяла Евсееву непрерывно 10 месяцев. По возвращении Евсеевой на работу Хитрова была уволена без выплаты компенсации за отпуск. На ее вопрос по этому поводу работодатель ответил, что отпуск положен за 11 отработанных месяцев.

Правильно ли работодатель отказал Хитровой в выплате компенсации за отпуск? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 5

С 10 августа на работу с испытательным сроком были зачислены главный бухгалтер, машинистка, диспетчер и шофер. В приказе о зачислении на работу главного бухгалтера администрация оговорила, что результаты испытания будут определены после сдачи им баланса за 4-й квартал, о чем он был предупрежден под расписку до начала работы. Остальным работникам администрация определила срок испытания 3 месяца. Диспетчер в течение 17 - 24 августа имел больничный лист. В связи с неудовлетворительными результатами испытаний машинистка была уволена через шесть дней после начала работы, а главный бухгалтер - с 21 октября.

Правильно ли, по условиям задачи, работодатель каждому сотруднику определил срок испытания при приеме на работу? Когда истекает срок испытания у диспетчера с учетом времени его болезни? Имел ли право работодатель уволить машинистку до истечения срока испытания?

Выплачивается ли пособие по временной нетрудоспособности при болезни в период испытания? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 6.

Работник написал заявление с просьбой уволить его 9 апреля. Датой написания заявления он поставил 1 апреля и подал заявление работодателю 1 апреля. Работодатель взял заявление у сотрудника, сказав, что позже он ознакомится с ним, и дальше все вопросы, связанные с увольнением сотрудник должен решать только в отделе кадров. Когда сотрудник ушел, работодатель повнимательнее почитал заявление и написал на нем резолюцию для отдела кадров: «Уволить 15 апреля».

1. Разъясните сотруднику, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации.
2. Разъясните работодателю, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации правильно. Все написанное подтверждайте ссылкой на статьи!

Задача 7.

Работник 3 апреля подал заявление об увольнении по собственному желанию с 10 апреля. Работодатель отказал сотруднику в увольнении 10 апреля, сославшись на то, что тот должен отработать 14 дней. Работник настаивал на увольнении именно 10 апреля, заявив, что все равно 11 апреля он уже на работу не придет, т.к. с этого числа будет находится заграницей. Так и получилось: 11 апреля сотрудник на работу не вышел, а 12 апреля он позвонил работодателю и попросил, чтобы тот выслал ему трудовую книжку по почте.

1. Разъясните, ссылаясь на статьи ТК РФ, какие законные варианты поведения в изложенной ситуации есть у работодателя.
2. Разъясните сотруднику, ссылаясь на статьи ТК РФ, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации.

Задача 8. Работник подает заявление, в котором не указывает дату увольнения, а только дату написания заявления. Дайте совет работодателю, сославшись на статьи ТК РФ: как ему правильнее действовать в подобной ситуации, если работник поступил так специально и теперь следит за действиями работодателя, чтобы в случае ошибки работодателя подать на него жалобу в суд и выиграть дело.

Задача 9.

Сотрудник Петров 14 апреля (пятница) не пришел на работу. А с понедельника у него начинался ежегодный оплачиваемый отпуск. Сначала (14 апреля) в первой половине дня все думали, что Петров просто опаздывает и вот-вот придет, а во второй половине дня о нем просто забыли. В понедельник (17 апреля) после выяснений, работодатель узнал, что в пятницу Петров самовольно так и не вышел на работу, а в субботу уехал в другую местность на отдых. 18 апреля (вторник) работодатель издал приказ об увольнении Петрова за прогул. В это же день об этом была внесена запись в трудовую книжку Петрова, которая немедленно была отправлена ему по почте заказным письмом. Сославшись на статьи ТК РФ, дайте подробную оценку действиям работодателя.

Задача 10.

ООО «Усталый Путник» (оказание гостиничных услуг) обратилась к государственному учреждению «Научно-исследовательский институт биологических ресурсов», находящемуся в подчинении областного Министерства науки и имеющему на праве оперативного управления здание, часть помещений которого Институтом не использовалась по назначению, с целью заключения договора аренды таких помещений для организации в них общежития для временных рабочих. Руководство института, не ставя в известность Министерство, самостоятельно подписало договор аренды сроком на 11 мес. ООО завезло в арендуемые помещения необходимое оборудование, организовало комнаты для приготовления пищи. Однако через несколько месяцев директор института был уволен в связи с выходом на пенсию. Новое руководство института обратилось к руководству ООО с письменным уведомлением о расторжении сделки в одностороннем порядке, сообщая, что в случае отказа сделка будет расторгнута принудительно через суд, с возложенной на ООО выплатой нанесенного ущерба государственной собственности. Правомерны ли действия руководства института? Обоснуйте свой ответ.

Задача 11.

Гражданин РФ Лакедонский Анатолий Кириллович, 1981 г.р., работник ООО «Милый Дом» (оказание гостиничных услуг), в результате нарушения правил техники эксплуатации вызвал своими действиями поломку промышленной камеры шоковой заморозки, с последующим списанием указанного оборудования. По результатам служебного расследования он был лишен премии за 3-й квартал, а также приказом руководства ООО на него была возложена материальная ответственность – выплата работодателю стоимости списанной камеры в полном объеме, путем удержания соответствующего объема денежных средств из заработной платы гр. Лакедонского А.К. Зарплата указанного гражданина составляет после вычета всех налогов 35 т.р. Получив по итогам работы зарплату в размере 10,5 т.р., гр. Лакедонский А.К. обратился за разъяснениями к руководству ООО, которое и разъяснило ему, что согласно нормам трудового права в случае возмещения вреда, причиненного преступлением работника, норма отчислений из зарплаты может достигать 70%, в каковом объеме и был произведен вычет. Правомерны ли действия руководства ООО? Обоснуйте свой ответ.

Задача 12.

Гражданка РФ Вуклевская Наталья Павловна, 1984 г.р., имеющая II группу инвалидности с 2 степенью способности к самостоятельному передвижению, работник ООО «Зеленое Море Тайги» (оказание гостиничных услуг) (менеджер по работе с клиентами), приказом руководителя ООО была переведена на должность офис-менеджера. Исполнение должностных обязанностей требовало постоянных передвижений по офису ООО, а также частых поездок к контрагентам ООО. После 2-х месяцев работы гр. Вуклевской Н.П. был объявлен выговор за низкое качество работы с лишением ее премии за 2-й квартал года. Гр. Вуклевская Н.П. подала иск в суд с требованием перевести ее на прежнюю должность, а также выплатить компенсацию за моральный вред, причиненный ей неправомерными действиями работодателя. Правомерны ли требования гр. Вуклевской Н.П.? Обоснуйте свой ответ.

Задача 13.

Группа кредиторов обратилась в арбитражный суд с иском о признании банкротом ООО «Березы Средней Полосы» (оказание гостиничных услуг). В ходе разбирательства по данному делу арбитражным судом было вынесено определение о введении наблюдения в отношении указанного ООО. Один из кредиторов подал жалобу на действия арбитражного судьи, указав на необходимость введения внешнего управления указанным ООО. Прав ли кредитор? Обоснуйте свой ответ.

Задача 14.

Территориальная налоговая инспекция не приняла представленную для проверки отчетность ООО «Черепичная Крыша» (оказание гостиничных услуг) в связи с тем, что представленные копии документов не были заверены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003, и наложила на ООО штраф за непредоставление документов в установленные сроки. Руководство ООО подало в суд на инспекцию, указав в иске, что в соответствии с текстом указанного ГОСТ его требования являются рекомендуемыми, а, следовательно, не обязательными к выполнению. Представитель инспекции мотивировал действия инспекции в отношении ООО требованиями пункта 2 ст. 93 Налогового кодекса РФ. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте ответ.

Критерии оценок при письменном ответе:

"5" /отлично/ - ответ отличается глубоким изложением своего суждения, ответ подкреплен ссылкой на статью закона.
"4" /хорошо/ - ответ полный, на хорошем теоретическом уровне, но имеются незначительные нарушения изложения материала.
"3" /удовлетворительно/ - ответ раскрыт не полностью, отсутствует глубина изложенного материала, имеются отдельные нарушения в правильности изложения материала.
"2" /неудовлетворительно/ - ответ не раскрывает обсуждаемый вопрос, отсутствует полнота изложения учебного материала, допущены грубые теоретические ошибки.

Раздел 3. Административное право

Вопросы для устного опроса:
1. Понятие договора. Принципы договорного права

2. Свобода договора. Смешанные договоры.
3. Действие договора. Договор и закон.
4. Условие договора: обычные, примерные, случайные. Существенные условия договора. Толкование договора.
5. Порядок заключение договора. Момент его заключения.
6. Преддоговорные споры. Толкование договора.
7. Заключение договора на торгах.
8. Форма договора. Последствия несоблюдения формы договора и требования о его государственной регистрации.
9. Публичная оферта. Приглашение делать оферты. Публичный договор.
10. Публичный договор. Договор присоединения.
11. Обязательные договоры.
12. Основания изменения и расторжения договора. Односторонний отказ от исполнения договора.
13. Недействительные договоры: основания, виды. Последствия недействительности.
14. Перемена лиц в обязательстве: виды, порядок, условия.
15. Основания прекращения обязательств.
16. Способы обеспечения исполнения обязательств.
17. Основания ответственности за нарушение обязательств.
18. Ответственность за нарушение договора и исполнение обязательства в натуре.
19. Неустойка как мера ответственности и способ обеспечения исполнения обязательств.
20. Исполнения обязательств, его принципы.
21. Односторонние и двусторонние договоры. Встречное, исполнение обязательств.
22. Исполнение альтернативного обязательства и обязательства с множественностью лиц.
23. Место и время исполнения обязательств.
24. Ограничение и уменьшение размера гражданско-правовой ответственности за нарушение условий договора.
25. Существенные условия договора купли-продажи. Виды договоров купли-продажи.
26. Существенные условия договора купли-продажи недвижимого имущества. Форма договора, государственная регистрация.

Критерии оценок при устном ответе:

"5" - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

"4" - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

"3" - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

"2" - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большой части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

Раздел 4. Разрешение хозяйственных споров

Вопросы для подготовки

1. Кто может выступать в роли субъектов гражданских правоотношений?
2. Что такое физическое лицо и юридическое лицо?

3. Какими признаками они должны обладать, чтобы стать участниками правоотношений?
4. Какими нормативно-правовыми актами регулируются отношения предпринимательства в России?

Ответ представить устно.

Критерии оценок при устном ответе:
"5" - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.
"4" - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.
"3" - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.
"2" - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большой части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Виды источников права, регулирующих экономические отношения в РФ.
2. Понятие гражданских правоотношений.
3. Виды и формы собственности в РФ.
4. Правоспособность. Дееспособность. Возраст эмансипации.
5. Акты гражданского состояния.
6. Понятие предпринимательской деятельности.
7. Понятие «индивидуальный предприниматель», его правоспособность.
8. Понятие юридического лица, его признаки.
9. Виды учредительных документов, порядок государственной регистрации юр. лиц.
10. Антимонопольное законодательство: назначение.
11. Виды организационно-правовых форм юридических лиц, их правовое положение.
12. Коммерческие и некоммерческие организации. Их отличительные признаки, формы.
13. Характер прав учредителей на имущество организации: обязательственные или вещные права.
14. Правомочия собственника.
15. Филиалы и представительства.
16. Формы реорганизации юридических лиц: преобразование, присоединение, выделение, слияние, разделение.
17. Понятие правопреемства. Передаточный акт, разделительный баланс – документы, содержащие положения о правопреемстве.
18. Понятие банкротства индивидуального предпринимателя и юридического лица.
19. Ликвидация юридического лица. Порядок и сроки ее проведения. Обязанности органа, проводящего ликвидацию.
20. Порядок очередности погашения долгов.
21. Объекты гражданских прав: понятие, виды, оборотоспособность. Движимые и недвижимые вещи.
22. Государственная регистрация недвижимости.
23. Нематериальные блага и их защита.

24. Имущественный вред. Возмещение вреда.
25. Компенсация морального вреда.
26. Понятие, формы и виды сделок.
27. Нотариально удостоверенные сделки. Государственная регистрация сделки.
28. Мнимая и притворная сделка.
29. Недействительность сделки: ничтожные и оспоримые сделки.
30. Понятие имущественных и личных неимущественных отношений.
31. Долевые и солидарные обязательства.
32. Понятие, исчисление и виды сроков исковой давности.
33. Представительство, доверенность. Виды, характеристика.
34. Гражданско-правовой договор: содержание, форма, виды, порядок заключения. Время и место заключения договора.
35. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств договора.
36. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей.
37. Понятие трудового права. Источники трудового права.
38. Трудовой кодекс РФ. Трудовые правоотношения. Субъекты трудовых правоотношений.
39. Трудовой договор. Существенные условия трудового договора.
40. Порядок заключения трудового договора. Особенности заключения трудового договора с индивидуальным предпринимателем.
41. Основания прекращения трудового договора.
42. Отпуска: понятие, виды, порядок представления.
43. Понятие заработной платы. Минимальная заработная плата.
44. Понятие и виды материальной ответственности работника.
45. Понятие и виды дисциплинарной ответственности.
46. Субъекты и метод административного права.
47. Административные правонарушения. Кодекс об административных правонарушениях.
48. Понятие административной ответственности. Возраст наступления административной ответственности.
49. Виды административных взысканий.
50. Ответственность за нарушение ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
51. Способы защиты трудовых прав работника. Государственный надзор и контроль.
52. Принципы порядка рассмотрения трудовых споров.
53. Понятие самозащиты работниками своих трудовых прав.
54. Рассмотрение трудовых споров в комиссии по трудовым спорам (КТС). (ТК РФ)
55. Рассмотрение трудовых споров в суде. (ТК РФ)
56. Понятие экономических споров.
57. Споры о деловой репутации. (ГК РФ ч. I)
58. Исполнение решений суда при споре о деловой репутации. (ГК РФ ч.I)

Тесты для дифференцированного зачета:

Вариант 1

1. Предпринимательская деятельность - это:

1) коммерческая деятельность, связанная с риском;
2) свободная (частная) деятельность;
3) самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве.

4) деятельность, главной целью которой является получение прибыли.

2. Целью предпринимательской деятельности по российскому законодательству является:
1) удовлетворение общественных потребностей;
2) получение прибыли;
3) производство товаров, выполнение работ, оказание услуг;
4) приобретение материально-технических средств.

3. К числу основных источников предпринимательского законодательства, не относятся:
1) акты бывшего Союза ССР;
2) Постановления Пленумов Высшего Арбитражного Суда РФ и Верховного Суда РФ;
3) Гражданский кодекс РФ;
4) локальные акты организаций.

4. Некоммерческая организация:
1) может осуществлять предпринимательскую деятельность;
2) может осуществлять предпринимательскую деятельность только для достижения уставных задач;
3) не может осуществлять предпринимательскую деятельность;
4) может при получении необходимых разрешительных документов.

5. Государственное и муниципальное предприятие вправе осуществлять следующие виды деятельности:
1) только прямо предусмотренные в их Уставах;
2) любые, не запрещенные действующим законодательством;
3) соответствующие предмету деятельности предприятия, предусмотренному его Уставом;
4) только для выполнения государственного задания.

6. С какого момента возникает правоспособность юридического лица?
1) с момента открытия лицевого счета в банке;
2) с момента подписания учредителями устава юридического лица;
3) с момента государственной регистрации юридического лица, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством (виды предпринимательской деятельности, для осуществления которых необходимо получения лицензии) с момента лицензирования;
4) с момента реорганизации юридического лица.

7. Российской Федерации, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования:
1) являются субъектами предпринимательской деятельности;
2) не являются субъектами предпринимательской деятельности;
3) являются субъектами предпринимательской деятельности при наличии специальной регистрации и лицензий;

4) являются в случае объективной необходимости.

8. Содержание гражданско-правовых договоров – это:
1) права и обязанности сторон договора;
2) совокупность всех условий договора;
3) предмет договора, срок действия договора, обязательства сторон и т.п.;
4) оферент - оферта, акцепт – акцептант.

9. Центральной фигурой процесса несостоятельности (банкротства) является:

1) арбитражный суд;
2) кредиторы;
3) должник;
4) арбитражные управляющие.

10. Исполнение обязательств может мыть обеспечено:
1) неустойкой;
2) залогом;
3) задатком;
4) удержанием;
5) поручительством;
6) банковской гарантией;
7) всеми перечисленными способами.

11. Сделки, права и обязанности, по которым возникают с момента наступления каких-либо событий в будущем, называются:
1) отлагательными; 2) отменительными; 3) каузальными; 4) абстрактными.

12. Сделка с волеизъявлением одного лица называется:
1) односторонней;
2) взаимной;
3) двухсторонней;
4) многосторонней.

13. В триаду прав собственника входит:
1) право владения и распоряжения;
2) право владения и пользования;
3) право владения, пользования и распоряжения;
4) все варианты верны.

14. Некоммерческие юридические лица – это:
1) фонды, религиозные и общественные организации;
2) казенные и унитарные предприятия;
3) акционерные общества;
4) хозяйственные товарищества.

15. Какой источник права регулирует отношения между работником и работодателем?

1) Конституция РФ;
2) Кодекс РФ об административных правонарушениях;
3) Гражданский кодекс РФ;
4) Трудовой кодекс РФ.

16. Сторонами трудовых отношений являются:

1) работник и заказчик;
2) исполнитель и работодатель;
3) работник - физическое лицо и работодатель - юридическое лицо или физическое лицо;
4) работник – физическое лицо и работодатель – юридическое лицо.

17. Срочные трудовые договоры, заключаются:

1) на срок не более трех лет;
2) на неопределенный срок;
3) на срок не более пяти лет;
4) на определенный срок до года.

18. В соответствии с Трудовым Кодексом РФ одним из видов дисциплинарного взыскания, является:

1) лишение премии;
2) замечание;
3) перевод на нижеоплачиваемую работу сроком на три месяца;
4) строгий выговор.

19. При сокращении численности или штата работников работодатель обязан:

1) предупредить работника об увольнении не позднее, чем за один месяц;
2) предупредить работника под расписку не менее чем за два месяца до увольнения;
3) предложить работнику любую вакантную должность без учета его квалификации;
4) предупредить работника под расписку не менее чем за три месяца до увольнения.

20. Сроки обращения в суд за разрешением индивидуального трудового спора:

1) в течение трех месяцев со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своего права;
2) в течение одного месяца со дня вручения копии приказа об увольнении или со дня выдачи работнику трудовой книжки;
3) в течение одного года со дня обнаружения вреда, причиненного работодателю;
4) все вышеперечисленные.

21. Если исполнитель не установил на работу срок службы, он обязан обеспечить безопасность работы в течение:

1) пяти лет со дня передачи работы потребителю;
2) семи лет со дня передачи работы потребителю;

3) десяти лет со дня передачи работы потребителю;
4) десяти месяцев со дня передачи работы потребителю.

22. К какому виду административного взыскания не привлекаются граждане РФ?
1) исправительные работы;
2) арест;
3) лишение специального права;
4) выдворение за пределы РФ.

23. Документ – это:
1) информация, зафиксированная только на бумажном носителе, не имеющая реквизиты;
2) информация, зафиксированная на бумажном или любом другом носителе, имеющая реквизиты;
3) информация, зафиксированная на любом носителе, не имеющая реквизитов;
4) материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве.

24. По месту составления документы подразделяются, на:
1) внутренние и внешние;
2) простые и сложные;
3) типовые, трафаретные, индивидуальные;
4) подлинные и подложные.

25. Действующий ГОСТ по оформлению организационно-распорядительной документации предусматривает максимальное количество реквизитов:
1) 27; 3) 32;
2) 19; 4) 30.

26. Дата 12 марта 2003 года в документе оформляется:
1) 12. 03. 2003**;** 3) 12. III. 2003;
2) «12» марта 2003 года; 4) 12. 03. 2003 г.

27. Из перечисленного исключите лишнее:
1) общий бланк;
2) бланк протокола;
3) бланк конкретного вида документа;
4) бланк письма.

28. Документ должен иметь поля:
1) не менее 20мл (левое, правое, верхнее), 10мл (нижнее);
2) не менее 20мл (верхнее, левое, нижнее), 10мл (правое);
3) не более 20мл (левое, верхнее, нижнее), 10мл (правое);
4) не более 20мл (левое, правое, верхнее), 10мл (нижнее).

29. Общий бланк используют для изготовления:

1) любых видов документов;
2) только для исходящих документов;
3) любых видов документов кроме письма;
4) только для документов, изготовленных машинописным способом.

30. Какой вид документа не относится к организационным:

1) устав организации;
2) штатное расписание;
3) памятка;
4) приказ.

31. Любой организационный документ содержит положения, которые:

1) не обязательны к исполнению;
2) обязательны к исполнению;
3) обязательны к исполнению в зависимости от ситуации;
4) обязательны к исполнению в случаях указанных руководителем.

32. Какой вид документа не относится к распорядительным:

1) приказ;
2) решение;
3) постановление;
4) должностная инструкция.

33. Можно ли использовать общий бланк документа организации для создания распорядительного документа:

1) нельзя;
2) только бланк приказа;
3) можно;
4) только бланк протокола.

34. Какой вид документа не относится к справочно-информационным документам:

1) протокол;
2) распоряжение;
3) заявление;
4) докладная записка.

35. ИСД являются:

1) основными документами управления;
2) вспомогательными;
3) нисходящими;
4) нейтральными.

36. Номенклатура дел – это:

1) это систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения;
2) стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем типографским способом постоянной информацией;
3) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам документов;
4) документ, в котором определяются задачи, функции, права и обязанности сотрудника предприятия.

37. Документооборот - это движение документа с момента...
1) его создания до отправки;
2) его получения до подшивки в дело;
3) его создания до подшивки в дело;
4) его получения или создания до подшивки в дело или отправки.

38. Какой формы организации документооборота не существует?
1) централизованная,
2) нецентрализованная;
3) смешанная;
4) децентрализованная.

39. Документопоток входящих документов составляют:
1) документы вышестоящих организаций, органов власти;
2) документы подведомственных организаций, присылающих отчетно-учетную документацию и различного рода запросы;
3) жалобы и заявления граждан;
4) все перечисленные документы.

40. Основными принципами организации документооборота являются:

1) прохождение документов должно быть оперативным.

2) каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;

3) порядок прохождения и процессы обработки основных видов документов должны быть единообразными;

4) все перечисленные.

Вариант 2

1. Предпринимательская деятельность возможна на базе собственности:
1) государственной;
2) муниципальной;
3) частной;
4) государственной, муниципальной и частной.

2. Квалифицирующими признаками предпринимательского права являются:

1) предмет правового регулирования;
2) методы правового регулирования;
3) особый субъектный состав;
4) предмет и методы правового регулирования, особый субъектный состав.

3. Основным и обязательным признаком каждого субъекта предпринимательского права является:

1) наличие имущества в собственности, хозяйственном ведении и оперативном управлении;
2) государственная регистрация;
3) наличие лицензии на осуществление предпринимательской деятельности;
4) все перечисленное.

4. Учредительными документами коммерческой организации являются:

1) учредительный договор;
2) договор о создании юридического лица;
3) устав;
4) учредительный договор, либо устав, либо тот и другой вместе.

5. Гражданско-правовой договор не считается заключенным без достижения сторонами соглашения по:

1) всем его условия;
2) по существенным условиям;
3) по иным условиям;
3) по обычным условиям.

6. Несостоятельности (банкротство) субъекта предпринимательской деятельности – это:

1) признанная арбитражным судом неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей;
2) неспособность удовлетворить требования кредиторов по оплате товаров (работ, услуг), включая неспособность обеспечить обязательные платежи в бюджет и внебюджетные фонды, в связи с превышением обязательств должника над его имуществом или в связи с
неудовлетворительной структурой баланса должника;
3) неплатежеспособность;
4) несостоятельность удовлетворить требования всех кредиторов.

7. Что не относится к формам реорганизации юридического лица:

1) слияние;
2) объединение;
3) преобразование;
4) присоединение.

8. Прекращение право собственности наступает:

1) при отчуждении собственником своего имущества другим лицам;
2) отказе собственника от права собственности;
3) гибели или уничтожении имущества;
4) на всех перечисленных основаниях.

9. Оферта – это:

1) адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будут принято предложение;
2) адресованное одному или нескольким конкретным лицам письменное уведомление о месте переговоров о предстоящей сделке;
3) предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, приобрести товары именно у него;
4) адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение о предоставлении услуг.

10. Юридическое лицо:

1) организация;
2) предприниматель;
3) государство;
4) физическое лицо.

11. В каком источнике собраны законы, регулирующие гражданские правоотношения?

1) в Имущественном кодексе;
2) в положении о материальных делах;
3) в Гражданском кодексе РФ;
4) в Конституции РФ.

12. В трудовом договоре указывается:

1) место предыдущей работы и заработная плата;
2) характеристика работника;
3) наименование должности или конкретная трудовая функция;
4) участие в профсоюзном движении или членство в партии.

13. Срочный трудовой договор заключается:

1) для замены временно отсутствующего работника;
2) для выполнения временных и сезонных работ;
3) для работы заграницей;
4) во всех перечисленных обстоятельствах.

14. Заключение трудового договора по общему правилу допускается с лицами, достигшими возраста:

1) четырнадцати лет;
2) пятнадцати лет;
3) шестнадцати лет;

4) восемнадцати лет.

15. При заключении трудового договора работодателю предъявляется:
1) свидетельство государственного пенсионного страхования;
2) удостоверение личности;
3) трудовая книжка;
4) все перечисленные документы.

16. Работник имеет право расторгнуть трудовой договор по собственному желанию:
1) предупредив работодателя за месяц;
2) предупредив работодателя письменно о сроке расторжения трудового договора;
3) предупредив работодателя письменно за две недели;
4) только в случае длительной болезни.

17. В соответствии с Трудовым Кодексом РФ «прогул» - это:
1) отсутствие на работе без уважительных причин в течение рабочего дня;
2) отсутствие на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов подряд в течение рабочего дня;
3) опоздание на работу на один час и отсутствие на рабочем месте без уважительных причин три часа подряд;
4) опоздание на работу на четыре часа.

18. Сроки наложения дисциплинарного взыскания –
1) не позднее трех месяцев со дня обнаружения проступка;
2) не позднее шести месяцев со дня обнаружения проступка;
3) не позднее одного месяца со дня обнаружения, не считая времени болезни и отпуска работника и не позднее шести месяцев со дня совершения проступка;
4) не позднее трех лет с момента совершения проступка.

19. Автоматическое снятие дисциплинарного взыскания –
1) через год с момента совершения проступка;
2) через шесть месяцев со дня наложения взыскания;
3) через два года со дня совершения проступка;
4) через год со дня применения взыскания, если в течение этого времени работник не подвергнут новому дисциплинарному взысканию.

20. Комиссия по трудовым спорам образуется:
1) из равного числа представителей работников и работодателя;
2) из представителей работников и работодателя, назначаемых руководителем организации;
3) из представителей работников, избираемых общим собранием работников организации;
4) из представителей работодателя, назначаемых руководителем организации.

21. Какая продолжительность испытательного срока может быть установлена при приеме на работу (по общему правилу)?

1) до 3 месяцев;
2) до 6 месяцев;
3) до 9 месяцев;
4) до 12 месяцев.

22. Какова продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска для работников в возрасте до 18 лет?

1) 28 календарных дней;
2) 31 календарный день;
3) 36 календарных дней;
4) 40 календарных дней.

23. В течение, какого периода производится выплата работнику отпускных?

1) не позднее, чем за один день до начала отпуска;
2) не позднее, чем за 3 дня до начала отпуска;
3) в первый день отпуска;
4) в последний день отпуска.

24. Административный арест назначается судьей на срок:

1) не менее 5 и не более 15 суток в условиях изоляции от общества;
2) до 15 суток и до 30 суток за нарушение режима в зоне проведения контр - террористической операции или в условиях чрезвычайного положения;
3) до 6 месяцев;
4) до 20 суток за нарушение требований режима чрезвычайного положения

25. Какие из перечисленных наказаний не относятся к административным:

1) предупреждение;
2) штраф;
3) лишение свободы;
4) дисквалификация.

26. Компенсация морального вреда потребителя осуществляется независимо от:

1) возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков;
2) возмещения имущественного вреда;
3) понесенных потребителем убытков;
4) возмещения имущественного вреда.

27. Понятие «Делопроизводство» — это:

1) система хранения документов;
2) составление документов;
3) документирование и организация работы с документами;
4) исполнение документов.

28. По юридической силе документы подразделяются на:

1) обычные, секретные и для служебного пользования;
2) подлинные и подложные;
3) подлинники (оригиналы), копии;
4) рукописные и электронные.

29. Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа: Документооборот — движение документов в организации с момента их создания до:

1) передачи на исполнение;
2) подшивки в дело;
3) завершения исполнения или отправки;
4) исполнения и хранения.

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

1) ГОСТ Р 6.31 – 98; 3) ГОСТ Р 6.30 – 2002; 2) ГОСТ Р 6.30 – 99; 4) ГОСТ Р 6.30 – 2003.

31. Реквизит – это:

1) материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве;
2) сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления;
3) стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем типографским способом постоянной информацией;
4) обязательный элемент любого официального документа, например подпись, печать, текст и т.д.

32.На каком формате бумаги исполняются служебные документы?

1) А2; 2) А7; 3) А5; 4) А4.

33. Стандартный формат А4 бланков документов имеет размер:

1) 148 * 210 мм; 2) 210 * 297 мм; 3) 297 * 420 мм; 4) 145* 215.

34. Установлены два варианта бланков в зависимости от расположения реквизитов:

1) угловой и диагональный;
2) продольный и произвольный;
3) угловой и продольный;
4) диагональный и произвольный.

35. Какие из перечисленных документов не относятся к организационным?

1) распоряжение;
2) структура и штатная численность;
3) должностная инструкция;
4) памятка.

36. Организационные документы действуют:

1) бессрочно в неизменном виде;
2) бессрочно до их отмены или до утверждения новых;
3) до сдачи в архив;
4) подтверждаются ежегодно;

37. Приказ - это правовой акт, издаваемый...

1) руководителем организации на правах единоначалия с целью разрешения основных вопросов;
2) высшими органами исполнительной власти;
3) руководителем организации по вопросам информационно-методического характера;
4) совещательными органами учреждения.

38. К какой группе документов относится протокол?

1) к распорядительным;
2) к личным;
3) к справочно-информационным;
4) к организационным.

39. К какой группе документов относятся справка и докладная записка?

1) к справочно-информационным;
2) к личным;
3) к распорядительным;
4) к организационным.

40. Какие могут быть номенклатуры дел?

1) конкретная;
2) примерная;
3) типовая;
4) все вышеперечисленные.

Вариант 3

1. Предметом правового регулирования предпринимательского права являются:

1) имущественные отношения между субъектами предпринимательской деятельности;
2) имущественные отношения между субъектами предпринимательской деятельности, некоммерческие отношения, связанные с предпринимательскими, отношения по контролю за предпринимательской деятельностью, внутрихозяйственные отношения;
3) имущественные отношения между субъектами предпринимательской деятельности и отношения по контролю за предпринимательской деятельностью; 4) имущественные и личные неимущественные отношения.

2. Без какого официального акта запрещается осуществление предпринимательской деятельности?

1) презентация;
2) регистрация;
3) санкция;
4) лицензия.

3. К числу субъектов предпринимательского права не относятся:
1) индивидуальные предприниматели;
2) государство;
3) физические лица;
4) юридические лица.

4. Предпринимательское право является:
1) самостоятельной отраслью права;
2) подотраслью гражданского права;
3) подотраслью финансового права;
4) подотрасль административного права.

5. Какой признак физического лица как субъекта гражданского права является определяющим для осуществления им предпринимательской деятельности?
1) правосубъектность;
2) иметь имя;
3) иметь место жительства;
4) все вышеперечисленные.

6. Основной нормативно-правовой акт, регулирующий вещные права?
1) Конституция РФ;
2) Гражданский кодекс РФ;
3) указы Президента РФ;
4) все перечисленные правовые акты.

7. Содержание права собственности заключается в том, что:
1) лицу принадлежат права владения, пользования и распоряжения своим имуществом;
2) лицу принадлежат права хозяйственного ведения, оперативного управления, аренды;
3) лицу принадлежат права владения, пользования и распоряжения своим имуществом и никто не вправе ограничить его права на имущество;
4) все перечисленные признаки.

8. Акцепт – это:
1) отметка банка на векселе;
2) ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии;
3) согласие лица, которому адресована оферта, произвести оплату по договору;
4) согласие лица, которому адресована оферта, отгрузить груз.

9. Дееспособность граждан зависит от:

1) возраста;
2) возраста и психического состояния;
3) состояния здоровья;
4) окружающей среды.

10. Трудовые отношения возникают на основе:
1) договора возмездного оказания услуг;
2) трудового договора;
3) договора подряда;
4) всего перечисленного.

11. Целями трудового законодательства являются:
1) создание благоприятных условий труда;
2) решение вопросов, связанных с реорганизацией предприятия;
3) регулирование отношений между юридическими лицами по заключению договоров;
4) все перечисленное.

12. Дисциплинарное взыскание применяется со дня обнаружения проступка не позднее:
1) 10 суток;
2) 15 суток;
3) одного месяца;
4) двух месяцев.

13. Условие об испытательном сроке, указанное в трудовом договоре относится к:
1) существенным условиям;
2) факультативным условиям;
3) производственным условиям;
4) необходимым непосредственным условиям.

14. Максимальная продолжительность испытательного срока при приеме на должности руководящих работников составляет:
1) десять дней;
2) один месяц;
3) три месяца;
4) шесть месяцев.

15. Ежегодный оплачиваемый основной отпуск предоставляется длительностью не менее:
1) 35 календарных дней;
2) 30 календарных дней;
3) 30 рабочих дней;
4) 28 календарных дней.

16. При совпадении дня выплаты заработной платы с выходным днем, она производится:
1) накануне этого дня;

2) в следующий за выходным рабочий день;
3) через один день после выходного дня;
4) через два дня после выходного дня.

17. Работник вправе перенести спор на решение суда, если КТС не рассмотрела его заявление со дня подачи в течение:
1) трех дней;
2) пяти дней;
3) семи дней;
4) десяти дней.

18. В случае неисполнения решения комиссии по трудовым спорам в установленный срок работнику выдается КТС:
1) копия решения;
2) постановление;
3) определение;
4) удостоверение.

19. Время, на которое переводится работник в случае производственной необходимости, составляет не более:
1) 10 дней;
2) 2 недель;
3) 1 месяца;
4) 3 месяца.

20. Нормальная продолжительность рабочего времени составляет:
1) не свыше 40 часов;
2) 42 часа при согласии профсоюза;
3) 41 час при согласии местного органа по труду;
4) не свыше 36 часов.

21. По требованию лица, которому отказано в заключении трудового договора, работодатель:
1) не обязан сообщать причину отказа в письменной форме;
2) обязан сообщить причину отказа в письменной форме;
3) обязан сообщить причину отказа, если это предусмотрено в коллективном договоре, соглашении организации;
4) обязан, если к нему обратились представители профсоюза.

22. Перечень документов, которые необходимо предъявлять при устройстве на работу, установлен:
1) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента и постановлениях Правительства Российской Федерации;

2) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента, постановлениях Правительства Российской Федерации, коллективном договоре;
3) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента, постановлениях Правительства Российской Федерации, правилах внутреннего трудового распорядка;
4) в Конституции РФ.

23. Постановление по административным делам выносится:
1) не позднее двух месяцев со дня совершения правонарушения и не позднее трех месяцев (при рассмотрении дела в суде);
2) не позднее двух лет со дня совершения правонарушения;
3) не позднее двух лет со дня обнаружения правонарушения;
4) не позднее одного года со дня нарушения налогового или валютного законодательства.

24. Лицо считается подвергнутым административному наказанию:
1) в течение одного года со дня окончания исполнения постановления о назначении наказания;
2) в течение всей жизни;
3) в течение одного года со дня назначения наказания;
4) в течение трех месяцев со дня исполнения наказания.

25. В соответствии с законом Российской Федерации потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины:
1) по искам, связанным с причинением морального вреда;
2) по всем искам, связанным с нарушением их прав, в области защиты прав потребителей;
3) по всем искам, связанным с нарушением их прав, в области защиты прав потребителей, если соблюден претензионный порядок разрешения спора;
4) по искам, связанным с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

26. Потребителем является:
1) организация, приобретающая товары для личных или бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли;
2) гражданин, приобретающий товары для личных, семейных, домашних, иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
3) индивидуальный предприниматель;
4) все вышеперечисленное.

27. Что относиться к функциям документов:
1) информационная;
2) организационная;
3) коммуникативная;
4) все перечисленные.

28. Что не относить к свойствам документа:

1) атрибутивность;
2) функциональность;
3) завершенность сообщения;
4) структурность.

29. Какой из перечисленных видов документов не относится к классификации документов по сфере использования:

1) организационно-распорядительные;
2) сложные;
3) научно-технические;
4) отчетно-статистические.

30. Размещение реквизитов заголовочной части документа осуществляют одним из перечисленных ниже способом:

1) бланкетным;
2) флаговым;
3) центрированным;
4) унифицированным.

31. Выберите реквизит, который не включает в себя общий бланк:

1) 03; 2) 04; 3) 08; 4) 10.

32. Какие документы не относятся к организационным?

1) штатное расписание;
2) положение об организации;
3) памятка
4) справка.

33. Руководитель фирмы с помощью организационных документов...

1) осуществляет увольнение работников;
2) устанавливает режим работы, осуществляет организацию труда и распределение обязанностей между работниками;
3) поощряет отличившегося работника;
4) определяет последовательность действий при выполнении той или иной работы.

34. Какие документы не относятся к распорядительным?

1) указание;
2) постановление;
3) приказ;
4) докладная записка.

35. Проект приказа (распоряжения) согласовывается:

1) только с юридической службой;

2) только с заместителем руководителя;
3) с заинтересованными структурными подразделениями;
4) с заинтересованными структурными подразделениями и юридической службой.

36. К какой группе документов относится служебное письмо?
1) к распорядительным;
2) к личным;
3) к справочно-информационным;
4) к организационным.

37. Объяснительная записка подписывается...
1) руководителем предприятия, организации;
2) составителем;
3) председателем и членами комиссии;
4) секретарем руководителя.

38. Дело не должно превышать:
1) 100 листов; 2) 250 листов; 3) 350 листов; 4) 500 листов.

39. Дело не должно превышать толщины:
1) 20 мм; 2) 3,5 мм; 3) 40 мм; 4) 10 мм.

40. В номенклатуре дел документы систематизируются:
1) по видам документов;
2) по содержанию;
3) по срокам хранения;
4) все вышеперечисленные.

Время выполнения задания – 45 минут.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Тестовые оценки необходимо соотнести с общепринятой пятибалльной системой:
оценка «5» (отлично) выставляется обучающимся за верные ответы, которые составляют 91 % и более от общего количества вопросов;
оценка «4» (хорошо) соответствует результатам тестирования, которые содержат от 71 % до 90 % правильных ответов;
оценка «3» (удовлетворительно) от 60 % до 70 % правильных ответов;
оценка «2» (неудовлетворительно) соответствует результатам тестирования, содержащие менее 60 % правильных ответов

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент». Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.п.н.

Разработчик: Чабанюк О.Ю., к.э.н.. доцент.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Мордкович А.А. доцент кафедры Экономики и финансов предприятия НОЧУ ВО «Московский финансово-промышленный университет «Синергия»

1. Перечень компетенций

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

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

	ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы - основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам - учет и порядок ведения кассовых операций; - формы безналичных расчетов;
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Выстраивать систему стимулирования работников службы питания **У**правлять материально-производственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Рассчитывать нормативы работы горничных; Выстраивать систему стимулирования работников службы питания **У**правлять материально-производственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; планировать и прогнозировать продажи	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Применять методы максимизации доходов гостиницы; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Методы управления доходами гостиницы; - 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;

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Разработать план самообразования. определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста.	методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей	Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.	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.

2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.	ОК 03 - 05, 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3 ПК 4.1-4.3	Текущий контроль: Задачи Тест Устный опрос Письменный опрос
2	Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства		
3	Тема 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства		
4	Тема 4. Экономические ресурсы предприятия.		
5	Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.		
6	Тема 6. Издержки гостиничного предприятия.		
7	Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии		
8	Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии		
9	Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе		
10	Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета		
11	Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц		
12	Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц		
13	Дифференцированный зачет		Тест Задачи

Оценочные средства для текущего контроля

Тест

1. К оборотным средствам относятся следующие группы:

а. здания, оборудование, сооружения, транспортные средства
б. материалы, полуфабрикаты, запасные части
в. материалы, запасные части, транспортные средства

2.Амортизация это:

а. количество продукции выпускаемой в единицу времени
б. процесс постепенного переноса стоимости основных фондов на изготовленную продукцию
в. процесс постепенного переноса стоимости оборотных средств на изготовленную продукцию

3.Показатель фондоотдачи характеризует:

а. количество продукции производимой на 1 рубль стоимости основных средств
б. стоимость основных фондов, приходящихся на единицу численности работающих
в. стоимость основных фондов, приходящихся на 1 рубль реализованной продукции

4. Коэффициент оборачиваемости рассчитывается по формуле:

а. Коб= ОР/ОС б. Коб= ОР*ОС в. Коб= ОР/ОФ

5. К показателям производительности труда относятся:

а. выработка и оплата труда
б. трудоемкость и себестоимость
в. трудоемкость и выработка

6. Тарифная ставка это:

а. оплата труда за единицу изготовленной продукции
б. оплата труда работника соответствующего уровня квалификации за единицу времени
в. оплата труда за количество произведенной продукции

7. Расценка это:

а. оплата за результаты труда б. оплата за единицу продукции в. затраты на производство

8. Сдельная форма оплаты труда рассчитывается по следующей формуле:

а. ЗП= Р/ ОР б. ЗП= Р*Yф в. ЗП= Р*ОФ

9. Прибыль это:

а. разница между выручкой от реализации и материальными затратами
б. форма чистого дохода предприятия
в. денежное выражение стоимости реализованной продукции

10. Укажите какие виды затрат, относящиеся к прямым:

а. сырье и материалы, заработная плата рабочих
б. амортизационные отчисления
в. арендная плата

11. К методам исчисления себестоимости относятся:

а. калькуляция и оплата труда
б. смета и калькуляция
в. смета и выработка

12. Уровню рентабельности 30% соответствуют затраты на один рубль:

а. 0,7 руб. б. 0,3 руб. в. 1,3 рубль

13. Если норма времени снизится, то норма выработки:

а. снизится б. повысится в. останется неизменной

14. Прибыль от реализации услуги рассчитывается по формуле:

а. П = Ц- С б. П= Ц + С в. П = С-Ц

15. Укажите пути снижения себестоимости:

а. снижение затрат на материалы
б. повышение оплаты труда руководителя
в. повышение затрат на управление

16. К задачам нормирования труда относятся:

а. повышение качества изготовляемой продукции;
б. повышение оплаты труда;
в. внедрение в производство обоснованных норм затрат труда.

17. Смета это:

а. исчисление себестоимости услуг на весь обьем, составленная по однородным экономическим элементам
б. исчисление себестоимости реализованной продукции
в. исчисление себестоимости отдельных видов услуг составленная по статьям расходов

18. В организации планируют, повысить рентабельность к чему это приведет:

а. увеличится фондовооруженность б. увеличится прибыль в. снизится прибыль

19. Показатель рентабельность услуг рассчитывается:

а. R= П*С*100 б. R= П/С*100 в. R= П+С*100

20. Планирование это:

а. разработка программы действий предприятия на определенный период, включающая реконструкцию предприятия
б. разработка и корректировка плана, включающая предвиденное обоснование, конкретизацию и описание деятельности предприятия на ближайшую и отдаленную перспективу
в. определение направлений деятельности фирмы, целевых рынков и место фирмы на них на ближайшую перспективу

21. Предприятие планирует свою деятельность на основе:

а. спроса и предложения на рынке, мощности, договоров на поставку сырья
б. нормативов на количество выпускаемой продукции и мощности
в. предложения на сырьевом рынке, мощности организации

22 Укажите методы планирования.

а. балансовый;
б. мобильность;
в. наличие резервных площадей.

4.Критерии оценивания:

85-100% правильных ответов - «отлично»
75-84% - «хорошо»
50-75% - «удовлетворительно»;
менее 50% – «неудовлетворительно»

Практическое задание

Задача 1

Рассчитать показатели оборачиваемости. За год организация получила выручку 29500 тыс.руб. Стоимость остатка оборотных средств 300 тыс.руб. Дать экономическое обоснование полученным результатам. Предложить мероприятие по улучшению использования результатов.

Задача 2

Рассчитать показатели рентабельности и затрат на 1 рубль услуги. Если цена услуги 580 руб., себестоимость услуги 420 руб. Дать экономическое обоснование полученным результатам. Предложить мероприятие по улучшению использования полученных результатов.

Задача 3

Рассчитать заработную плату работника, если им отработано за месяц 15 дней. Продолжительность смены 10 часов, оплата за час 90 рублей Районный коэффициент 50%. Выплаты стимулирующего характера 2300 руб. Охарактеризовать рассчитанную форму и систему оплаты труда, предложить и обосновать более эффективную оплату труда.

Практическая работа.

Составить схему производственной структуры предприятия. Определить цели и задачи подразделений предприятия. Разработать презентацию по производственной структуре гостиничного предприятия. Семинар на тему: «Организация в условиях рынка».

Критерии оценивания:

Оценка *«отлично»* выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, владеет навыками работы с текстом нормативно-правовых актов, свободно применяет правовые нормы в решении задач.

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

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, испытывает затруднения при решении задач.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не умеет работать с текстом нормативно-правовых актов и применять правовые нормы, неуверенно, с большими затруднениями решает задачи.

Тематика практических задач

1. Предприятие как хозяйствующий субъект.
2. Организационно-экономические формы предприятий
3. Формы, типы и методы организации производства
4. Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда
5. Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.
6. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.
7. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости
8. Оценка потребности в оборотных средствах.
9. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала
10. Планирование фонда заработной платы.
11. Расчёт заработной платы
12. Калькуляция себестоимости услуг гостиницы.
13. Составление сметы затрат и определение себестоимости
14. Определение цены по системе «Директ-костинг»

15. Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице
16. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы
17. Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг
18. Содержание бухгалтерской отчетности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса
19. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация
20. Порядок оценки и калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях
21. Открытие счетов бухгалтерского учета. Составление бухгалтерских проводок. Отражение хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета.
22. Заполнение первичных документов.
23. Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.
24. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.
25. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений

Вопросы для устного опроса

1. Когда возник хозяйственный учет?
2.Кто является основоположником двойной записи?
3.Как называются первые научные труды, посвященные сущности учета?
4. Какие модели бухгалтерского учета существуют?
5. Охарактеризуйте особенности каждой модели
6. Каковы цели и задачи хозяйственного учета на современном этапе.
7. Для чего предназначен Закон Российской Федерации «О бухгалтерском учете»?
8. Что представляют собой стандарты?
9. Что относится к объектам бухгалтерского учета?
10. Каковы основные цели и задачи бухгалтерского учета?
11. Что понимается под отчетностью?
11. Каким требованиям должна удовлетворять бухгалтерская отчетность?
13. Кто является пользователем бухгалтерской информации?
14.Какие реквизиты являются обязательными для любого документа?
15.Как группируются документы по назначению?
16.Какие документы служат основанием для записей в бухгалтерском учете?
17.Что предполагает проверка документов по существу?
18. Каков перечень лиц, имеющих право подписи первичных учетных документов?
19. Что представляют собой учетные регистры?
20. На какие виды делятся учетные регистры?
21. По каким признакам группируются учетные регистры?
22. Как группируются учетные регистры по назначению?
23. Как группируются учетные регистры по внешнему виду?
24. Что представляют собой хронологические учетные регистры?
25. Что представляют собой систематические учетные регистры?
26. Как ведется учет записей в синтетических и аналитических регистрах?
27. Что представляют собой ведомости?
28. Для чего применяются карточки?
29. Что собой представляют книги и каково их назначение?
30.Что представляет собой форма бухгалтерского учета?

31. Какие существуют формы бухгалтерского учета?
32. В чем заключается сущность мемориально-ордерной формы бухгалтерского учета?
33. В чем заключается сущность журнально-ордерной формы бухгалтерского учета?
34. В чем заключается сущность автоматизированной формы бухгалтерского учета?
35. Какие формы учета применяются на предприятиях малого бизнеса?
36. Какие виды бухгалтерских программ по учету распространены на практике в настоящее время?
37. Что понимается под отчетностью?
38. Каким требованиям должна удовлетворять бухгалтерская отчетность?
39. Какие основные показатели содержатся в бухгалтерском балансе?
40. Какая информация содержится в пояснительной записке к годовому отчету?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если даны полные ответы на поставленные вопросы, приведены примеры;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если даны полные ответы на поставленные вопросы, не приведены примеры;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если даны краткие ответы на поставленные вопросы, не приведены примеры.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если вообще не ответил не на один из поставленных вопросов, не привел не одного примера.

Вопросы к письменному опросу

Вариант 1

1. Что представляет собой бухгалтерский баланс?
2.Что отражается в активе баланса?
3. Что является основным элементом бухгалтерского баланса?
4. Чем отличается баланс-брутто от баланса-нетто?
5. Какие изменения в балансе вызывают операции второго и четвертого типа?
6. Как группируются счета по отношению к балансу?
7. Что понимается под двойной записью?
8. Какие этапы необходимо выполнить для определения корреспонденции счетов?

Вариант 2

1. Из каких частей состоит бухгалтерский баланс?
2. Что отражается в пассиве баланса?
3. Какое равенство обязательно должно соблюдаться в бухгалтерском балансе?
4. В чём заключается назначение бухгалтерского баланса?
5. Какие изменения в балансе вызывают операции первого и третьего типа?
6. В чем заключается сущность счетов бухгалтерского учета?
7. Как рассчитывается сальдо конечное в активном и пассивном счете?
8. Что понимается под корреспонденцией счетов?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту: - если ответ полный и правильный на основании изученного материала; - материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком.

оценка «хорошо» выставляется студенту: - если ответ полный и правильный на основании изученного материала; - материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя; - потребовалась помощь преподавателя;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту: - если ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отмечаются такие недостатки в подготовке ученика, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом, решение не соответствует ни одному из критериев, перечисленных выше.

Тест

Вариант 1.

1.Активные счета служат для:
а) учета источников образования активов и прав;
б) учета имущества;
в) учета финансовых результатов хозяйственной деятельности.

2. Какой счет является пассивным:
а) 01 «Основные средства»;
б) 91 «Прочие доходы и расходы»;
в) 02 «Амортизация основных средств».

3. Проведение инвентаризации обязательно:
а) после составления годового отчета;
б) при смене материально ответственных лиц»;
в) при отсутствии хищений, злоупотреблений, порче ценностей.

4. К регистрам бухгалтерского учета относят:
а) бухгалтерские книги;
б) приходные ордера;
в) накладные.

5. Запись хозяйственной операции на счетах бухгалтерского учета на основании оправдательных документов принято называть:
а) бухгалтерской проводкой;
б) корреспонденцией счетов;
в) двойной записью.

Вариант 2.

1. Укажите, для чего служат пассивные счета:
а) учет источников образования активов и прав;
б) учет имущества;
в) учет результатов хозяйственной деятельности.

2. Какой счет является активным:
а) 01 «Основные средства»;
б) 91 «Прочие доходы и расходы».
в) 02 «Амортизация основных средств».

3. Метод бухгалтерского учета, при котором выявляется фактическое наличие объектов и сопоставляется с данными регистров бухгалтерского учета, называется:
а) отчетности;
б) инвентаризации;

в) калькуляции.

4. Аналитические регистры бухгалтерского учета это:
а) регистры, записи в которых производится в обобщенном виде, как правило, кратко, без пояснительного текста, с указанием даты и номера бухгалтерской записи, причем натуральные и трудовые измерители в них не используются, а записывается только сумма;
б) регистры, записи в которые делаются более подробно, приводится пояснительный текст записей, кроме стоимостных, указываются в необходимых случаях натуральные и трудовые измерители;
в) регистры, в которых сочетаются предыдущие варианты ответов.

5. Связь между балансовыми счетами в учете называется:
а) бухгалтерской проводкой;
б) корреспонденцией счетов;
в) двойной записью.

Вариант 3.

1. В состав внеоборотных активов гостиничного предприятия входят:
а) основные средства;
б) уставный капитал;
в) денежные средства.

2. Амортизация объектов основных средств, в соответствии с ПБУ 6/01, производится следующим способом начисления амортизационных начислений:
а) нелинейный способ;
б) способ уменьшаемого остатка;
в) способ списания стоимости по произведению чисел лет срока полезного использования.

3. Первичный бухгалтерский документ, который применяется для учета материалов, поступающих от поставщиков, называется:
а) приходный ордер;
б) счет-фактура;
в) карточка учета материалов.

4. Кассовая книга это:
а) учетный регистр для отражения движения наличных денежных средств в кассе предприятия и операций по их поступлению и выдаче;
б) первичный документ, отражающий поступление средств в кассу;
в) документ, которым оформляется сдача денег в банк.

5. К безналичным формам расчетов относят:
а) расчеты акциями;
б) расчеты облигациями;
в) расчеты платежными поручениями.

Вариант 4

1. В состав оборотных активов гостиничного предприятия входят:
а) основные средства;
б) уставный капитал;
в) денежные средства.

2. К собственным источникам средств гостиничного предприятия относят:

а) основные средства;
б) резервный капитал;
в) кредиты.

3. Первичный бухгалтерский документ, содержащий рецептуру и описание технологического процесса изготовления продукции, оформления и подачи блюда (изделия), называется:
а) план-меню;
б) калькуляционная карточка;
в) технологическая карта.

4. Расходным кассовым ордером оформляется операция:
а) выдачи работнику премии из кассы;
б) выдачи из кассы аванса работнику на командировочные расходы;
в) выдача работнику заработной платы из кассы.

5. Особенностью ценообразования в сфере гостиничного сервиса является:
а) высокая эластичность спроса по цене;
б) незначительное использование ценовых скидок;
в) отсутствие связи цены с социальным статусом клиента.

Практические задания

1. Горничной гостиничного предприятия были начислены: заработная плата — 18 000 руб.; премия по итогам работы за отчетный период — 5000 руб. Какая корреспонденция счетов будет произведена в бухгалтерском учете гостиничного предприятия.

2. Гостиничное предприятие в качестве форменной одежды для горничных приобрело 10 костюмов стоимостью 2500 руб. (в том числе НДС — 500 руб.) на сумму 25 000 руб. (в том числе НДС — 5000 руб.). Все костюмы переданы со склада в эксплуатацию. Форма не предоставляется в личное пользование и подлежит возврату. Какая корреспонденция счетов будет произведена в бухгалтерском учете гостиничного предприятия.

3. Гостиничное предприятие для уборки номеров приобрело у поставщика 5 пылесосов по цене 20 000 руб. за штуку. Амортизация начисляется линейным способом. Какая корреспонденция счетов будет произведена в бухгалтерском учете гостиничного предприятия.

4. Назовите первичные документы, которыми оформляется бронирование гостиничных услуг и их реквизиты.

5. Назовите первичные документы, которыми оформляются операции службы приема и размещения гостиницы и их реквизиты.

6. Назовите первичные документы, которыми оформляются операции ночного аудита в гостинице и их реквизиты.

7. Назовите первичные документы, которыми оформляются операции службы управления номерным фондом и их реквизиты.

8. Назовите первичные документы, которыми оформляются операции службы общественного питания и их реквизиты.

9. Какие бухгалтерские документы могут быть использованы при изучении спроса на гостиничные услуги.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли,
2. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства;
3. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы
4. Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия
5. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
6. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек
7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии
8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии
9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе
10. Теоретические и методологические основы организации
11. бухгалтерского учета
12. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц
13. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц
14. Тематика практических занятий и лабораторных работ
15. Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда
16. Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.
17. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.
18. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости
19. Оценка потребности в оборотных средствах.
20. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала
21. Планирование фонда заработной платы.
22. Расчёт заработной платы
23. Определение цены по системе «Директ-костинг»
24. Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице
25. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы
26. Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг

27. Содержание бухгалтерской отчетности Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса
28. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация
29. Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях
30. Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.
31. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.
32. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

Критерии оценки

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

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

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

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

Вариант 1.

1) Способ систематизации и отражения состояния и движения хозяйственных активов, капитала, обязательность, хоз. прогрессов и их результатов –это...
а) документация
б) бух. –финансовая отчетность
в) система счетов бух. Учета

2) Какое название имеет вид учета, каждый осуществляется непосредственно на месте и обеспечивает недельное наблюдения и регистрацию отдельных производственных позиций.
а) бухгалтерский учет
б) оперативно –технический
в) статистический учет

3) Продолжите фразу: Однородные по экономическому содержанию статьи объединяются в ....., а ..... в разделы актива и пассива.
а) классы
б) группы
в) средства

4) Что включают в себя обратные активы:
а) текущие финансовые инвестиции

б) производственные запасы
в) незавершенное строительство

5) На каких счетах увеличение источников средств отражается по кредиту, а уменьшение по дебету:
а) активные счета
б) пассивные счета
в) активно –пассивные счета

6) В каком документе наблюдается, что остаток наконец месяца по дебету равняется по остатку на конец месяца по кредиту:
а) баланс
б) оборотная ведомость
в) журнал регистрации хоз. операции.

7) Чему равняется сальдо на конец месяца, если сальдо на начало по кредиту равняется 9000000, оборот за месяц по кредиту 11000000
а) 19000000
б) 1000000
в) 3000000

8) Какие бывают документы по порядку составления:
а) разовые
б) свободные
в) накопительные

9) Движение документов с момента их составления или получения от других предприятий, организаций до использования в бух. записях и последующей передачи в архив называют –
а) документация
б) бух. документ
в) документооборот

10) Какой способ исправление ошибки в учетных регистратурах предусматривает составление бух.
а)
б) способ «Красное
в) подписью
11) Какая инвентаризация проводится для обеспечения точности отчетных данных, усиления борьбы с потерями и укрепления финансовой дисциплины
а) частичная
б) полная

12) К какой форме бухгалтерского учета относится система «Парус»
а) механизирована
б) журнальная
в) автоматизированная

13) К какому виду документов относятся: авансовые отчеты, Приходные и Расходные кассовые ордера:
а) исполнительные
б) распорядительные
в) комбинированные

14) Отчисления на социальные мероприятия –это счет номер:
а) 85
б) 72
в) 82

15) Процесс, когда каждая операция одновременно записывается на двух взаимосвязанных бух. счетах в одной и той же сумме называют:
а) корреспонденция счетов
б) двойная запись
в) сумма оборотов

16) Какие из данных разделов входят в пассив Баланса:
а) расходы будущих периодов
б) доходы будущих периодов
в) необоротные активы
г) обязательство

17) Какой тип изменения относится к данной операции: поступили материалы от поставщиков на сумму 11000
а) 2
б) 3
в) 4

18) Какие учетные измерители используются в бух учете:
а) финансовые
б) трудовые
в) натуральные измерители

19) Отражение объектов бух. учета в едином денежном измерители с целью обобщения их в целом по предприятию:
а) калькуляция
б) бухгалтерские счета
в) оценка

20) В какой из двух частей бух. баланса источники хозяйственных средств:
а) пассив
б) актив
в) дебет
г) кредит

Вариант 2.

1) В каком документе отражается сальдо на начало и конец текущего месяца; обороты за текущий месяц по кредиту этого счета, которые проводятся одной суммой и т. д.
а) ведомость
б) накладная
в) главная книга

2) Какое физическое лицо несет ответственность за организацию проведения инвентаризации:
а) главный бухгалтер

б) руководитель предприятия
в) ответственные лица

3) Балансовые счета, обобщающий учет хоз. –деятельности предприятия называется.....
а) активные счета
б) синтетические счета
в) аналитические счета

4) Для ведения б. у. используются показатели
а) трудовые
б) технические
в) денежные

5) Назовите номер кот. имеет счет «Касса»
а) 19
б) 20
в) 50

6) Сальдо на активных счетах учитываются:
а) по дебету
б) по кредиту

7) причинами возникновения ошибок является:
а) халатность
б) необразованность своего дела
в) усталость

8) Какой класс имеет название «Расходы деятельности»:
а) 9
б) 8
в) 7
г) 6

9) К учетным ресурсам относятся:
а) платежные ведомости
б) кассовый чек
в) кассовая книга
10) Увеличение уставного капитала происходит при...
а) снижении номинальной стоимости акций
б) дополнительных вкладах участников
в) выходе одного или нескольких участников
г) уменьшения численности акций путем их выкупа у акционеров

11) К долгосрочным обязательствам не относятся:
а) отсроченные налоговые обязательства
б) кредиторская задолженность за товары, работы, услуги
в) другие долгосрочные финансовые обязательства

12) Суммы созданного обеспечения признаются...
а) расходами
б) доходами
в) результатами деятельности предприятия

13) Долгосрочная ссуда, подлежащая погашению в срок до 12 месяцев, отражается на счете...
а) "Долгосрочные ссуды"
б) "Краткосрочные ссуды"
в) "Текущая задолженность по долгосрочным обязательствам"

14) Первичным документом для начисления НДС является...
а) платежное поручение
б) налоговая накладная
в) товарно-транспортная накладная
г) расчет бухгалтерии

15. Перечисление налогов и обязательных платежей осуществляется на основании...
а) налоговых накладных
б) платежных поручений
в) расчетов бухгалтерии
г) расходных кассовых ордеров

16) Документ, который свидетельствует право или обязательство приобрести, или продать ценные бумаги, материальные или нематериальные активы, а также денежные средства на определенных условиях в будущем называется...
а) заявление
б) дериватив
в) гарантия
г) залог

17) Налог, который удерживается из доходов физических лиц и уменьшает их остаток, называется...
а) налог на прибыль
б) подоходный налог
б) налог на добавленную стоимость
г) акцизный сбор

18) Система оплаты труда принимается на предприятии в составе:
а) штатного расписания
б) правил внутреннего распорядка
в) коллективного договора

19) К распорядительным документам по личному составу относят:
а) приказ о внесении изменений в трудовую книжку
б) штатно-должностная книга
в) книга-журнал учета отпусков

20) Установленный испытательный срок при приеме на работу не может превышать...
а) одного месяца
б) двух месяцев
в) трех месяцев

Тест
Вариант № 1

1. Бухгалтерский учет осуществляется в рамках
А) государства
Б) отдельного региона
В) министерства и ведомства
Г) отдельной организации +

2. Объектами бухгалтерского учета являются:
А) имущество, источники формирования имущества, факты хозяйственной жизни,
Б) имущество, источники формирования имущества, факты хозяйственной жизни, хозяйственные, технические и социальные процессы
В) имущество, источники формирования имущества, хозяйственные процессы+

3. Основным для бухгалтерского учета является:
А) денежный измеритель +
Б) трудовой измеритель
В) натуральный измеритель
Г) условный измеритель

4. Бухгалтерский счет, включает следующие части
А) доход и расход
Б) дебет и кредит+
В) приход и расход

5. Первичные учетные документы
А) оформляются по итогам за месяц
Б) составляются по требованию директора организации
В) составляются по желанию руководства организации
Г) оформляются в момент совершения хозяйственной операции+

6. Нематериальными активами является имущество, которое:
А) не имеет материально-вещественной структуры +
Б) принадлежит руководству организации
В) принадлежит организации на правах аренды

7. В кассовых и банковских документах:
А) исправления не допускаются +
Б) неоговоренные исправления не допускаются
В) исправления допускаются

8. Бухгалтерская отчетность включает в себя:
А) Налоговую декларацию по налогу на имущество
Б) Главную книгу
В) Налоговую декларацию по налогу на прибыль
Г) Отчет о прибылях и убытках +

9. Приказы, распоряжения, указания, доверенности относятся к документам:
А) организационно-распорядительным +
Б) бухгалтерского оформления

В) исполнительным
Г) оправдательным

10. Инкассация оформляется следующими документами:
А) инвентаризационными описями
Б) сличительными ведомостями
В) покупюрными описями
Г) препроводительными ведомостями и покупюрными описями +

11. Стандарты по бухгалтерскому учету разрабатывает и утверждает Министерство финансов РФ на основании:
А) «Положения по ведения бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в РФ»
Б) Федерального закона «О бухгалтерском учете» и «Положения по ведения бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации» +
В) Гражданского и Налогового кодексов

12. По объему информации документы бывают:
А) первичные и сводные
Б) табличные и анкетные
В) разовые и накопительные +

13. К документам второго уровня системы нормативного регулирования бухгалтерского учета в РФ относятся:
А) Гражданский Кодекс РФ, Закон о бухгалтерском учете
Б) инструкции, приказы, положения по бухгалтерскому учету, стандарты +
В) учетную политику организации, Налоговый Кодекс

14. Бухгалтерский учёт — это :
А) упорядоченная система наблюдения и обобщения фактов хозяйственной деятельности
Б) упорядоченная система наблюдения, регистрации и обобщения в денежном выражении информации об имуществе, обязательствах организации и их движении путём сплошного, непрерывного и документального учёта всех хозяйственных операций +
В) упорядоченная система сбора и обработки первичных документов
Г) система наблюдения и контроля за хозяйственными операциями и процессами

15. Документация – это:
А) форма бухучета
Б) способ наблюдения за хозяйственной деятельностью организации+
В) измеритель хозяйственной операции
Г) основа информационной систем

16. Целью бухгалтерского учета является:
А) строгое соблюдение нормативных актов
Б) последовательность соблюдения учетной политики
В) формирование полной и достоверной информации для налоговых органов
Г) формирование полной и достоверной информации для внешних и внутренних пользователей +

17. Исправление ошибок в учётных записях производится ...
А) корректурным, дополнительной записи и "красное сторно"+
Б) способом отрицательных чисел
В) корректурным способом и способом аннулирования Г) способом дополнительной проводки

18. Поступление денежных средств и денежных документов в кассу организации оформляется ...
А) приходным кассовым+
Б) ордером В) приемным актом
Г) приходной накладной

19. Какие виды учетной информации вы знаете?
А) оперативный, бухгалтерский и финансовый учет;
Б) оперативный, статистический и бухгалтерский учет;+
В) статистический, управленческий и нормативный учет;

20. Может ли организация в своей кассе хранить наличные деньги, другие ценности, не принадлежащие ей
А) да
Б) нет
В) по усмотрению руководителя предприятия

21. Записи в кассовой книге ведутся в ...
А) двух экземплярах +
Б) трёх экземплярах
В) одном экземпляре

22. Что относится к нематериальным активам?
А) Денежные средства (касса, расчетный счет, валютный счет, текущий счет).
Б) Ценные бумаги (акции, векселя, облигация, сертификаты).
В) Финансовые вложения (долгосрочные вложения, длительностью более 1 года).
Г) Право на интеллектуальную собственность, патенты, лицензии и др.+

23. Средства, которые участвуют только в одном кругообороте и полностью переносят свою стоимость на вновь созданный продукт
А) Денежные средства
Б) Оборудование к установке
В) Оборотные средства +
Г) Основные средства

24. Кто подписывает бухгалтерскую отчетность.
А) Специалист, осуществляющий бухгалтерский учет
Б) Руководитель и главный бухгалтер+
В) Финансовый менеджер и владелец
Г) Собственник и главный бухгалтер

25. Что относится к оборотным активам?

А) Денежные средства (касса, расчетный счет, валютный счет, текущий счет).
Б) Ценные бумаги (акции, векселя, облигация, сертификаты).
В) Предметы обращения (незавершенное производство, готовая продукция, товары отгруженные, расходы будущих периодов).+
Г) Финансовые вложения (долгосрочные вложения, длительностью более 1 года и краткосрочные

Вариант № 2

1. Бухгалтерский учет это упорядоченная система
А) сплошного, непрерывного отражения фактов хозяйственной деятельности
Б) сплошного и документального отражения фактов хозяйственной деятельности
В) сплошного, периодического и документального отражения фактов хозяйственной деятельности?
Г) сплошного, непрерывного и документального отражения фактов хозяйственной деятельности +

2. Бухгалтерская отчетность включает
А) бухгалтерский баланс +
Б) Налоговая декларация по налогу на имущество
В) Главная книга
Г) Налоговая декларация по налогу на прибыль

3. Гражданский кодекс Российской Федерации, в котором закреплены нормы ведения бухгалтерского учета в организациях является документом:
А) четвертого уровня
Б) первого уровня +
В) второго уровня
Г) третьего уровня

4. Указы Президента Российской Федерации, прямо или косвенно регулирующие постановку ведения бухгалтерского учета в организациях, относятся к нормативным документам:
А) четвертого уровня
Б) второго уровня
В) третьего уровня
Г) первого уровня +

5. Денежные средства находятся в кассе в виде:
А) наличных денег
Б) наличных денег и денежных документов +
В) наличных денег, ценных бумаг, пластиковых карт

6. Учет это:
А) наблюдение за финансовой деятельностью
Б) наблюдение за экономической деятельностью
В) наблюдение за хозяйственной деятельностью+
Г) регулирование деятельности организации

7. Бухгалтерский баланс это таблица, включающая
А) активы и пассивы +
Б) средства, дебет и кредит;
В) обороты и сальдо;
Г) обороты.

8. Первичные документы по учету денежных средств в кассе это:
А) приходный кассовый ордер, расходный кассовый ордер, платежное поручение
Б) приходный кассовый ордер, платежное поручение, накладная, счет-фактура
В) приходный кассовый ордер, расходный кассовый ордер +
Г) платежное поручение

9. Бухгалтерская отчетность подразделяется на:
А) внезапную и неплановую
Б) плановую и частичную
В) сплошную и выборочную
Г) годовую и квартальную +

10. Название периода, за который организация должна составлять отчетность:
А) учетный
Б) налоговый
В) учетный
Г) отчетный +

11. Бухгалтерская информация считается надежной, если она:
А) представлена честным бухгалтером
Б) представлена профессиональным бухгалтером
В) не содержит существенных ошибок и правдиво отражает хозяйственную деятельность +
Г) подвергается ежегодному аудиту

12. Двойная запись – это:
А) указание дебетуемого и кредитуемого счетов
Б) способ регистрации хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета в одной и той же сумме дважды — в дебете одного и в кредите другого взаимосвязанного счета +
В) деление баланса на актив и пассив
Г) способ группировки имущества организации на внеоборотные и оборотные активы

13. Часть имущества, используемая в течение периода более 12 месяцев (1 года) — это:
А) основные средства и нематериальные активы +
Б) денежные средства
В) материалы
Г) товары

14. Баланс показывает:
А) количественный состав средств организации
Б) качественный состав источников средств организации

В) состояние хозяйственных средств и их источников на определенную дату +
Г) последовательность выполнения хозяйственных операций в течение отчетного периода

15. К основным средствам относят:
А) средства труда, связанные с производством продукции, выполнением работ и услуг, которые служат в течение длительного времени и имеют высокую стоимость +
Б/ все имущество предприятия
В) средства, которые идут на ликвидацию

16. Что является объектом бухгалтерского учета:
А) инвентаризация
Б) инфляция и амортизация
В) хозяйственные средства и хозяйственные процессы +
Г) полная и достоверная информация

17. Документация это:
А) основной способ наблюдения за хозяйственной деятельностью+
Б) показатель расчетов
В) объем информации
Г) измеритель хозяйственных операций

18. Основным для бухгалтерского учета является измеритель:
А) трудовой
Б) натуральный
В) денежный +
Г) условно-натуральный

19. Документы при поступлении в бухгалтерию подвергаются проверке:
А) арифметической; +
Б) по существу отражаемых операций;
В) неформальной;
Г) внезапной;

20. Списание денежных средств с расчетных счетов организации оформляется
А) расходным кассовым ордером +
Б) объявлением на взнос
В) приходным кассовым ордером
Г) платежным поручением

21. Быстрота получения информации - одна из отличительных черт ... учета.
А) оперативного +
Б) статистического
В) бухгалтерского

22. Главная книга представляет собой:
А) оборотную ведомость по счетам
Б) журнал регистраций хозяйственных операций+
В) перечень синтетических счетов, открываемых в отчётном периоде

Г) перечень аналитических счетов

23. Унифицированные формы первичной учётной документации являются ...
А) вариантом учётной политики
Б) обязательными к применению +
В) рекомендательными

24. Клиент оплатил приобретение (покупку) в кассу предприятия, какой документ будет оформлен кассиром?
А) объявление на взнос наличными
Б) приходный кассовый ордер +
В) расходный кассовый ордер
Г) денежный чек

25. Выбрать лишний (среди перечисленных) вид хозяйственного учета.
А). Оперативный учет
Б). Экономический учет
В). Статистический учет
Г). Бухгалтерский учет

Критерии оценки:
Оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно ответил правильно на все вопросы теста в отведенное время, но допустил одну ошибку. Исправления недопустимы.
Оценка «хорошо» - если студент правильно ответил правильно на 24-18 вопросов теста в отведенное время и нет исправлений.
Оценка «удовлетворительно» - если студент правильно ответил на 18-10 вопросов теста в отведенное для выполнения время.
Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент ответил менее чем на 10 вопроса.

Задачи

Пример.
Экспедитору ООО «Люмьер» (код по ОКПО для условного примера 18075761), Мочалиной И. В. (пропуск № 50605. выданный отделом кадров ООО «Люмьер» 14 декабря 2011 г.). 9 августа 2012 года выданы под отчет по расходному ордеру № 80 денежные средства в сумме 3000 рублей на хозяйственные расходы на основании служебной записки главного бухгалтера Степановой А. Г. от 6 августа 2012 года о необходимости приобретения бумаги и порошка для принтера, подписанной директором предприятия Мухиным В. В. Деньги из кассы выдала кассир Чернова Е. Н.
Заполните расходный кассовый ордер форма № КО-2.

Пример.
20 августа 2011 года экспедитор ООО «Люмьер» (код по ОКПО для условного примера 18075761) Мочалина Ирина Васильевна сдала в кассу предприятия 120 руб. (неистраченную сумму по авансовому отчету № 12 от 15 августа2011 г.). Получение указанных денежных средств было оформлено приходным кассовым ордером № 27. Деньги в кассу получила кассир Чернова Е. Н. Главный бухгалтер предприятия Степанова А. Г.

Заполните приходный кассовый ордер форма № КО-1.

Пример.
Хозяйственные операции за ноябрь 20__ г.
Содержание хозяйственной операции Проводка
1.Получены в кассу с расчетного счета деньги для командировочных расходов 1000р
2. Выдано из кассы завхозу Петрову В.Н. под отчет на командировочные расходы 200р
3. Выдано из кассы менеджеру Лапину В.Г. под отчет на хозяйственные нужды 250 р
4. Выдано из кассы: 300р. Машинистке Тюриной Т.М.
Другим работникам предприятия под отчет на нужды производства 50р
Составьте отчет

Пример.
Отразите хозяйственные операции на счетах БУ.
Исходные данные:
Акцептован счет ОАО "Продторг" согласно товарной накладной 103 от 15.02.2011. На склад хлебопекарни поступил сахар-песок массой нетто 200 кг., цена 18 руб. за 1 кг, кроме НДС 10% (номенклатурный номер 30202, учетная цена 15 руб. за 1 кг) Материально- ответ-ственное лицо И.В. Козлов. Приходный ордер 39 от 15.02.2011.

Пример.
Индивидуальный предприниматель продает продовольственные товары. 14 ноября 2012 года было продано продуктов на 563 000 руб. Причем, 450 700 руб. было внесено покупателями в кассу наличными. 24 покупателя расплатились пластиковыми картами. Выручка от продажи продуктов, которые были оплачены пластиковыми картами, составила 112 300 руб. Эта сумма была зачислена на расчетный счет торгового предприятия. В конце дня кассир пробил итоговый чек (Z-отчет) на сумму 563 000 руб.
Заполнить журнал кассира-операциониста (форма N КМ-4).
Критерии оценки:
Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, умение теоретические знания применять при выполнении практических заданий, успешно выполнившему задания, решение выполнено правильно, в ответе отсутствуют неточности.
Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, умение теоретические знания применять при выполнении практических заданий, успешно выполнившему задания, но имеется незначительная ошибка.
Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, и допустившему неточности, или задания начаты, но не завершены до конца.
Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если ответ содержит ряд серьезных неточностей

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1. Перечень компетенций

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли	Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

ОК 03.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 06.	Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 07.	Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08.	Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
ОК 09.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 1.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

	Реализовать составленный план	
ПК 1.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 2.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 2.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 2.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 3.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 3.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 3.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса; - решения ситуаций
2	Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса

3	Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса
4	Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса
5	Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса
6	Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Текущий контроль в форме: - тестирования; - устного опроса
7	Дифференцированный зачет	ОК 01 – 10 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Промежуточная аттестация: - билеты

Оценочные средства для текущего контроля

Перечень вопросов для устного опроса

1.Что входит в понятие «проектирование» здания?

2.Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?

3.Что такое предпроектная подготовка строительства, каково ее назначение?

4.Что такое проект, из каких основных разделов он состоит

5.Изобразите схематически основные этапы проектирования. Дайте характеристику каждому этапу.

6.Чем отличается типовой проект от индивидуального?

7.Как реализуются при проектировании функциональные требования к зданиям?

8.Как реализуются при проектировании зданий требования по естественному освещению?

9.Как реализуются при проектировании зданий требования по шумоизоляции?

10.Как реализуются при проектировании противопожарные требования к зданиям?

11.Раскройте основные принципы проектирования.

12.Изобразите схематически виды проектов, дайте краткую характеристику каждого вида.

13.Какое значение имеют нормативные документы при проектировании и строительстве. Назовите их основные виды и область их применения.

14.Что такое генеральный план, какие объекты и с какой целью на нем изображают.

15.В чем заключаются и каким образом выполняются функциональные требования, предъявляемые к гостиничным комплексам.

16.Что такое система застройки. Дайте характеристику основным системам застройки

17.Какими факторами необходимо руководствоваться при выборе лучшего проекта.

18.Что понимается под объемно-планировочным решением, расположение каких компонентов гостиницы определяет тип объемно-планировочного решения. Назовите основные типы объемно-планировочных решений. 19.Что такое композиционные схемы, чем опреде-

ляется их тип. 20.Изобразите схематически виды композиционных схем. Дайте характеристику основных типов. 21.Что понимается под общественной частью гостиницы. Раскройте состав помещений и характеристику общественной части. 22.Система электроснабжения. Силовые сети, освещение различных помещений 23.Лифтовое хозяйство. Основные требования к лифтовому оборудованию, техническое обслуживание лифтов.
24.Система отопления. Назначение, виды систем отопления, правила эксплуатации.
25.Система водоснабжения и канализации. Санитарно-техническое оборудование, правила эксплуатации. 26.Система вентиляции и создание и искусственного климата.
27.Слаботочные устройства, применяемые в гостиницах, виды и способы их применения.
28. Система пожаротушения и противопожарной сигнализации.
29.Мусоропровод и пылеудаление. Правила эксплуатации мусоропровода.
30.Правила эксплуатации здания гостиницы. Осмотры здания гостиницы, текущий и капитальный ремонт
31.Внутри гостиничные коммуникации. Система горизонтальных и вертикальных сообщений.
32.Применение новых материалов, архитектурно-строительных элементов при оборудовании помещений гостиниц.
33.Конструктивные элементы здания гостиницы. Конструктивный модуль, типы номеров.
34.Основные принципы меблировки помещений жилого фонда.
35.Структурные составляющие многокомнатного гостиничного номера. Зонирование однокомнатного номера.
36.Виды мебели, используемые в гостиницах. Конструкция мебели, применяемые материалы.
37.Способы размещения мебели в одноместном и двухместном номерах. Нормы проходов в меблировке помещений.
38.Декоративное оформление интерьера. Архитектурно-строительное оборудование, произведения декоративно-прикладного искусства.
39.Оборудование мебелью холлов и гостиных.
40.Требования к оборудованию мебелью однокомнатного номера.
41.Требования к оборудованию мебелью многокомнатного номера.
42.Цветовое оформление интерьера. Три направления сочетаний цветовых гамм.
43.Организационная структура службы безопасности гостиничного предприятия.
44. Принципы организации службы безопасности.
45. Требования к персоналу службы безопасности.
46. Алгоритм создания службы безопасности, выбор организационной модели, структура службы безопасности.
47. Функции службы безопасности

Контрольная работа

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Дайте определение для понятия «система жизнеобеспечения гостиницы». Приведите перечень видов современных систем жизнеобеспечения гостиниц. Заполните таблицу возможных неисправностей в системе отопления.

№	Основные неисправности	Причины возникновения	Методы устранения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Условия выполнения задания:
1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Дайте определение для понятия «система жизнеобеспечения гостиницы». Приведите перечень видов современных систем жизнеобеспечения гостиниц. Заполните таблицу возможных неисправностей оборудования прачечных при его эксплуатации.

№	Основные неисправности	Причины возникновения	Методы устранения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Условия выполнения задания:
1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Дайте определение для понятия «охрана труда». Перечислите существующие нормы и правила охраны труда. Перечислите требования производственной санитарии и гигиены. Составьте памятку для сотрудников службы приема и размещения, содержащую правила и нормы охраны труда, а также требования производственной санитарии и гигиены.

Условия выполнения задания:
1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Назовите особенности концепций обеспечения безопасности для гостиницы. Назовите основные виды угроз для гостиницы. Назовите основные тактико-организационные меры против угроз. Подберите комплекс технических средств, обеспечивающих безопасность гостиничного предприятия и заполните таблицу.

Место повышенного интереса	Возможная угроза	Комплекс технических средств
Помещения службы безопасности	Нейтрализация охраны и системы сигнализации	
Помещения высшей администрации	Захват заложников, вооруженное нападение, убийство	
Гостиничные номера и особенно апартаменты люкс	Ограбление, кража, нападение на гостей	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Составьте перечень основных требований к зданиям небольших гостиниц и туристических комплексов согласно СНиП и СанПин.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Назовите основные элементы здания и роль каждого из перечисленных элементов. Назовите современные стили в архитектуре зданий гостиничный и туристических предприятий. Приведите функциональные особенности здания и внутренних помещений согласно выбранному стилю архитектуры. Заполните таблицу.

Стиль архитектуры	Функциональные особенности здания и внутренних помещений
Рококо	
Готика	
Модерн	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Назовите основные штатные единицы инженерной службы гостиницы. Определите функциональные особенности каждой штатной единицы инженерной службы гостиницы. Заполните таблицу.

Штатная единица	Функциональные особенности
Главный инженер	
Механик климатических устройств	
Электрик	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Приведите перечень инженерно-технического оборудования гостиниц и туристических комплексов. Определите требования к инженерно-техническому оборудованию гостиницы. Заполните таблицу.

Вид инженерно-технического оборудования гостиницы	**Требования**
Система канализации	
Система кондиционирования воздуха	
Система электроснабжения	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Представьте ситуацию в гостинице, где Вы работаете, горничная обнаружила неработающий кондиционер и «искрящую» розетку. Опишите порядок действий при возникновении такого рода поломок. Составьте алгоритм устранения неисправностей.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Дайте определение для понятия «безопасные условия труда». Приведите перечень документов, необходимых для организации безопасного рабочего процесса. В паре со студентом проведите инструктаж по технике безопасности работника службы приема и размещения.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

2.2. Задания для проведения дифференцированного зачета

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Дайте определение для понятия «система жизнеобеспечения гостиницы». Приведите перечень видов современных систем жизнеобеспечения гостиниц. Заполните таблицу возможных неисправностей кондиционеров в номерах и общественных помещениях.

№	Основные неисправности	Причины возникновения	Методы устранения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Дайте определение для понятия «система жизнеобеспечения гостиницы». Приведите перечень видов современных систем жизнеобеспечения гостиниц. Заполните таблицу возможных причин засоров канализации.

№	Основные неисправности	Причины возникновения	Методы устранения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Дайте определение для понятия «охрана труда». Перечислите существующие нормы и правила охраны труда. Перечислите требования производственной санитарии и гигиены. Составьте памятку для сотрудников хозяйственной службы, содержащую правила и нормы охраны труда, а также требования производственной санитарии и гигиены.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории.
2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Назовите особенности концепций обеспечения безопасности для гостиницы. Назовите основные виды угроз для гостиницы. Назовите основные тактико-организационные меры против угроз. Подберите комплекс технических средств, обеспечивающих безопасность гостиничного предприятия и заполните таблицу.

Место повышенного интереса	**Возможная угроза**	**Комплекс технических средств**
Касса	Вооруженное ограбление	
Зал приема/оформления гостей и место хранения ключей	Захват заложников, хищение ключей	
Ресторан	Вооруженное ограбление, захват заложников	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Составьте перечень основных требований к зданиям крупных гостиниц и туристических комплексов согласно СНиП и СанПин.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории.
2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Назовите основные элементы здания и роль каждого из перечисленных элементов. Назовите современные стили в архитектуре зданий гостиничный и туристических предприятий. Приведите функциональные особенности здания и внутренних помещений согласно выбранному стилю архитектуры. Заполните таблицу.

Стиль архитектуры	**Функциональные особенности здания и внутренних помещений**
Классицизм	
Ампир	
Барокко	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Назовите основные штатные единицы инженерной службы гостиницы. Определите функциональные особенности каждой штатной единицы инженерной службы гостиницы. Заполните таблицу.

Штатная единица	Функциональные особенности
Главный инженер	
Мастер машинного оборудования в котельной	
Сантехник	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Приведите перечень инженерно-технического оборудования гостиниц и туристических комплексов. Определите требования к инженерно-техническому оборудованию гостиницы. Заполните таблицу.

Вид инженерно-технического оборудования гостиницы	**Требования**
Система теплоснабжения	
Система холодного водоснабжения	
Система горячего водоснабжения	

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Представьте ситуацию в гостинице, где Вы работаете, горничная обнаружила протекающую в номере трубу и засор в раковине. Опишите порядок действий при возникновении такого рода поломок. Составьте алгоритм устранения неисправностей.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Дайте определение для понятия «безопасные условия труда». Приведите перечень документов, необходимых для организации безопасного рабочего процесса. В паре со студентом проведите инструктаж по технике безопасности работника хозяйственной службы отеля.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: в учебной аудитории. 2. Максимальное время выполнения задания: ___15___ мин.

Критерии оценивания:

Оценка ***«отлично»*** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, владеет навыками работы с текстом нормативно-правовых актов, свободно применяет правовые нормы в решении задач.

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

Оценка ***«удовлетворительно»*** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, испытывает затруднения при решении задач.

Оценка ***«неудовлетворительно»*** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не умеет работать с текстом нормативно-правовых актов и применять правовые нормы, неуверенно, с большими затруднениями решает задачи.

Контрольная работа
Вариант 1

1 Системы застройки гостиничных предприятий
1) этажная
2) блочная
3) смешанная
4) переходная

2 Композиционные схемы зданий гостиниц
1) зальная
2) вертикальная
3) жилая
4) коридорная

3 Общественная часть гостиницы
1) приемно-вестибюльная группа
2) коридорная
3) административные
4) нет ответа

4 Конструктивные элементы зданий
1) стены
2) подвал
3) фасад
4) фундамент

5 Назовите потоки, связывающие между собой группы помещений
1) внутренние потоки
2) входные потоки
3) схематический
4) функциональный поток

6 От чего зависит долговечность здания
1) морального износа
2) качества строительства
3) используемых материалов
4) нет ответа

7 Назовите виды технических осмотров здания
1) общий осмотр
2) внеочередной осмотр
3) целевой
4) комплексный

8 Назовите виды текущего ремонта
1) срочный
2) непредвиденный
3) планово-предупредительный
4) временный

9 Назовите виды капитального ремонта
1) комплексный
2) выборочный
3) очередной
4) механический

10 Назовите группы гостиниц
1) транзитные
2) делового назначения
3) прогулочные
4) классические

11 Из каких критериев складывается уровень комфортности
1) состояние номерного фонда
2) состояние здания
3) окружающей среды
4) воздушной среды

12 Какие помещения входят в вестибюльную группу
1) место дежурного администратора
2) приемная
3) жилая
4) нет ответа

13 Инженерно-техническое оборудование включает в себя
1) инженерное оборудование
2) вентиляционное оборудование
3) гидравлическое оборудование
4) технологическое оборудование

14 Назовите факторы, определяющие экологический комфорт
1) освещенность
2) технологичность
3) влажность воздуха
4) эстетичность

15 Назовите факторы, определяющие эстетический комфорт.
1) освещенность
2) долговечность
3) отделка помещений
4) декоративные детали

16 Назовите виды освещения
1) естественное
2) комбинированное

3) блескость
4) насыщенность

17 Назовите требования к гостиничной мебели
1) цветность
2) комфортность
3) экологичность
4) персональность

18 Что относится к горизонтальным коммуникациям
1) коридоры
2) лифт
3) лестница
4) холлы

19 Назовите порядок ввода в эксплуатацию зданий гостиницы
1) создание рабочей комиссии
2) представление необходимой документации
3) акты испытаний
4) ведомости

20 Что включает в себя инженерно-техническое оборудование
1) инженерное оборудование
2) операционные системы
3) экстерьер гостиницы
4) телекоммуникационные системы

Вариант 2

1 Укажите тип кондиционеров применяемых в зданиях гостиниц
1 промышленные
2 бытовые
3 полупромышленные
4 моноблочные кондиционеры

2 Укажите основные блоки помещений гостиниц
1 помещения администрации
2 бельевая
3 помещения жилой группы
4 вертикальные связи

3 Назовите основной фактор, предопределяющий выбор участка для размещения гостиничного комплекса
1 архитектурные решения
2 градостроительные
3 климатические условия
4 строительные

4 Назовите страну в которой применяется европейская классификация гостиниц система «звезд»
1 Венгрия
2 Греция
3 Великобритания
4 Индия

5 Назовите страну в которой применяется европейская классификация гостиниц система «корон»
1 Россия
2 Великобритания
3 Австрия
4 Египет

6 Укажите какое расстояние между координационными осями в плане здания называют
1 пролет
2 шаг
3 высота этажа
4 связи вертикальные

7 Укажите конструктивный элемент здания
1 фундамент
2 высота этажа
3 пролет
4 координационные оси

8 Укажите частное средство размещения туристов и путешественников
1 пансионат
2 арендованные комнаты в частных домах
3 пляжные гостиницы 4 туристические базы

9 Укажите специализированные средства размещения отдыхающих
1 ротель
2 туристические гостиницы
3 лечебные гостиницы
4 клубы с номерами

10 Назовите критерий слагаемым, которого является уровень комфорта
1 состояние номерного фонда
2 требования к персоналу
3 архитектурные решения
4 окружающая среда

11 Назовите «эстетический» фактор комфорта внутреннего пространства гостиниц
1 температура
2 декоративные детали
3 освещение
4 шумовой режим

12 Назовите «функциональный» фактор комфорта внутреннего пространства гостиниц
1 цветовое решение
2 инсоляция помещений
3 озеленение
4 деловые контакты

13 Укажите вредные факторы риска в туризме
1 показатели микроклимата
2 воздействие окружающей среды

3 сезонные особенности температуры
4 плотность размещения населения

14 Укажите какое свойство цвета позволяет корректировать размеры помещений и оборудования
1 иллюзорное
2 выступания и отступания
3 яркость фона
4 объединяющие и расчленяющие

15 Укажите какую цветовые композиции целесообразно применять для окраски номеров
1 применять любые цвета
2 многоцветный акцент
3 однотонные, построенные на одном главном цвете или группе близких цветов
4 цвета средневолновой части спектра (желтые, голубые, зеленые) средней насыщенности
16 Укажите каким гигиеническим требованиями должно отвечать освещение
1 тусклым
2 равномерным
3 ослеплять глаза
4 создание излишней контрастности

17 Укажите, как влияет на размеры помещения светильники, расположенные над дверями
1 зрительно уменьшают высоту коридора
2 зрительно удлиняют коридор
3 зрительное сокращения его длины
4 зрительно становиться шире
18 Назовите требование к гостиницам делового назначения
1 размещение среди озеленных массивов
2 преобладание в номерном фонде двухместных номеров
3 обязательная организация в номерном фонде рабочей зоны
4 наличие детских площадок

19 Какой вид воздухообмена применятся в гостинцах, требующий наименьшие материальные затраты 1 вытяжная
2 приточная
3 естественная
4 принудительная

20 Укажите что относится к горизонтальным связям зданий гостиниц
1 галереи
лестницы
3 лифты
4 нет верного ответа

21 Укажите что относится к вертикальным связям зданий гостиниц
1 переходы
2 коридоры
3 пандусы
4 нет верного ответа

22 Укажите к каким видам гостиничных помещений относятся киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций и др.

1 жилые
2 административные
3 обслуживающие
4 подсобное

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1 Основные понятия сферы гостиничного хозяйства
2 Основные виды гостиничных предприятий
3 Основные фонды гостиничного предприятия
4 Материально-техническая база гостиничного предприятия
5 Гостиничный продукт: общая характеристика
6 Материальная составляющая гостиничного продукта
7 Нематериальная составляющая гостиничного продукта
8 Понятие и состав проекта здания гостиницы
9 Виды проектов зданий гостиниц
10 Типовой проект здания гостиницы
11 Индивидуальный проект здания гостиницы
12 Характеристика проектов зданий гостиниц в г. Москве
13 Основные этапы проектирования здания гостиницы
14 Справка, предоставляемая заказчиком для проектирования здания гостиницы: значение, состав.
15 Нормативная база проектирования и строительства
16 Основные понятия при постройке здания гостиницы
17 Порядок ввода здания в эксплуатацию
18 Роль рабочей комиссии при вводе здания в эксплуатацию
19 Роль государственной ведомственной комиссии при вводе здания в эксплуатацию
20 Генеральный план при застройке: понятие и роль
21 Основные системы постройки гостиниц
22 Централизованная система постройки гостиницы
23 Блочная система постройки гостиницы
24 Стилобатная система постройки гостиницы
25 Смешанная система постройки гостиницы
26 Основные композиционные решения гостиничных зданий
27 Коридорное композиционное решение гостиничного здания
28 Галерейное композиционное решение гостиничного здания
29 Зальное композиционное решение гостиничного здания
30 Секционное композиционное решение гостиничного здания
31 Анфиладное композиционное решение гостиничного здания
32 Центрическое композиционное решение гостиничного здания
33 Смешанное композиционное решение гостиничного здания
34 Соотношение общественной и жилой части гостиницы в виде атриума
35 Соотношение общественной и жилой части гостиницы в виде стилобата
6 Соотношение общественной и жилой части гостиницы в виде примыкания
37 Соотношение общественной и жилой части гостиницы как единого целого
38 Основные блоки гостиничного предприятия
39 Функциональные связи между блоками гостиничного предприятия

40 Блок приемно-вспомогательных помещений с вестибюлем: значение и основные понятия
41 Схемы вестибюлей гостиницы
42 Особенности различных баров в гостинице
43 Состав и площадь помещений общественного питания (пищевого блока) гостиницы
44 Административный блок
45 Жилой блок гостиницы: основные функциональные связи и состав
46 Категории номеров в гостинице и особенности номеров для людей с ограниченными возможностями здоровья.
47 Формы обслуживания в гостинице и состав вспомогательных помещений на жилом этаже при различных формах обслуживания
48 Другие блоки гостиничного предприятия. Помещения для конференций и банкетов.
49 Инженерная инфраструктура гостиничного предприятия: понятие и принципы
50 Теплоснабжение гостиничного предприятия
51 Водоснабжение гостиничного предприятия
52 Вентиляционная система гостиничного предприятия
53 Система кондиционирования в гостинице
54 Лифтовое хозяйство гостиничного предприятия
55 Энергетическое оборудование гостиничного предприятия
56 Технологическое оборудование гостиничного предприятия
57 Факторы, влияющие на экстерьер гостиничного здания. Создание внешнего облика предприятия.
58 Современные архитектурные стили и их краткая характеристика.
59 Интерьер и его значение для качества обслуживания.
60 Характеристика объекта гостиничной индустрии (по выбору студента)

Билеты

Вариант 1
1. Основные признаки, характеризующие гостиницы. Вместимость, этажность, назначение, уровень комфорта.
2. Понятие об интерьере зданий и помещений. Назначение интерьера. Факторы, влияющие на интерьер.
3. Система электроснабжения. Силовые сети, освещение различных помещений.

Вариант 2
1. Здание гостиницы и прилегающая к нему территория. Вход в гостиницу, автостоянка, гаражи при гостинице.
2. Требования к меблировке различных помещений вестибюльной группы.
3. Лифтовое хозяйство. Основные требования к лифтовому оборудованию, техническое обслуживание лифтов.

Вариант 3
1. Конструктивные элементы здания гостиницы. Конструктивный модуль, типы номеров.
2. Основные принципы меблировки помещений жилого фонда.
3. Система отопления. Назначение, виды систем отопления, правила эксплуатации.

Вариант 4
1. Структурные составляющие многокомнатного гостиничного номера. Зонирование однокомнатного номера.

2. Виды мебели, используемые в гостиницах. Конструкция мебели, применяемые материалы.
3. Система водоснабжения и канализации. Санитарно-техническое оборудование, правила эксплуатации.

Вариант 5
1. Служебные помещения гостиниц. Назначение, размещение.
2. Способы размещения мебели в одноместном и двухместном номерах. Нормы проходов в меблировке помещений.
3. Система вентиляции и создание и искусственного климата.

Вариант 6
1. Помещения вестибюльной группы. Назначение, размещение.
2. Декоративное оформление интерьера. Архитектурно-строительное оборудование, произведения декоративно-прикладного искусства.
3. Слаботочные устройства, применяемые в гостиницах, виды и способы их применения.

Вариант 7
1. Помещения предприятий питания при гостинице. Торговые залы и производственные помещения.
2. Оборудование мебелью холлов и гостиных.
3. Система пожаротушения и противопожарной сигнализации.

Вариант 8
1. Помещения культурно-массового и спортивно-оздоровительного назначения.
2. Требования к оборудованию мебелью однокомнатного номера.
3. Мусоропровод и пылеудаление. Правила эксплуатации мусоропровода.

Вариант 9
1. Внутри гостиничные коммуникации. Система горизонтальных и вертикальных сообщений.
2. Требования к оборудованию мебелью многокомнатного номера.
3. Правила эксплуатации здания гостиницы. Осмотры здания гостиницы, текущий и капитальный ремонт.

Вариант 10
1. Общая структура здания гостиницы. Основные процессы функционирования.
2. Цветовое оформление интерьера. Три направления сочетаний цветовых гамм.
3. Применение новых материалов, архитектурно-строительных элементов при оборудовании помещений гостиниц.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.06 Иностранный язык (второй)

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Иностранный язык (второй).

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке и на изучаемом иностранном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации
ОК 10. Осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке применительно к освоенному уровню квалификации и области профессиональной деятельности.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

2. Паспорт
фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Вводный курс	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
2	Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
3	Тема 3. Гостиничный номер и завтрак	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
4	Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
5	Тема 5. Сервис в гостинице	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
6	Тема 6. Справки и информация о гостинице	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
7	Тема 7. Предложения в гостинице	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
8	Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
9	Тема 9. Отъезд гостей	ОК 01 – 05, 09-10	Текущий контроль в форме: - устного опроса - письменных работ
10	Дифференцированный зачет	ОК 01 – 05, 09-10	Промежуточная аттестация: - билеты

Оценочные средства для текущего контроля

ЗАДАНИЕ № 1а

Текст задания:
Прочитайте и переведите текст по теме «Виды гостиничных помещений».
Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

Arten von Wohneinheiten eines Hotels

Ein wichtiges Unterscheidungskriterium ist die Größe und Ausstattung der Wohneinheiten.

Suiten-Hotels sind besonders in Nordamerika verbreitet, wie die Hilton-Marke *Embassy Suites* und Apartment-Hotels wie die Marriott-Marke *Residence Inn*.

Wohn- und Schlafbereich sind hier funktional getrennt, oftmals ist das Schlafzimmer ein separater Raum. In Suiten-Hotels enthalten die Wohneinheiten meist einen Kühlschrank, eine Mikrowelle und eine Kaffeemaschine, in Apartment-Hotels eine voll ausgestattete Küche. Aus Sicht des Hotelbetreibers ist ein Hotel mit großem Apartment-Anteil kostengünstiger, weil mit weniger
Personal, zu betreiben und kann (in Österreich) auch in einem Wohngebiet errichtet werden.

Ein Kapselhotel ist eine relativ neue, besonders platzsparende Hotelform in Japan. Dabei wird auf Gästezimmer verzichtet, und die Gäste sind in wabenförmigen, übereinander gestapelten Kapseln untergebracht – nur liegend zu benutzen. Bäder oder Toiletten sind als Gemeinschaftseinrichtung vorhanden. In den meisten Kapselhotels gibt es darüber hinaus Gemeinschaftsräume zum Aufenthalt, ähnlich einem Fernsehzimmer. Trotzdem sind die Kapseln meist einzeln mit einem Fernseher in Augenhöhe ausgestattet, um ein Minimum an Beherbergungskomfort zu gewährleisten. Oft nutzen Geschäftsreisende oder Pendler Kapselhotels, die überwiegend – ähnlich einem Motel – an Verkehrsknotenpunkten liegen.

Auch am Donauradweg in Ottensheim wurde um 2008 eine minimalistische Schlafkabine für zwei Personen in Röhrenform auf einer Wiese errichtet, die online gebucht und dann mittels Nummerncode geöffnet werden kann.

ЗАДАНИЕ № 2а

Текст задания:
Выполните упражнение на тему «Местоимения: личные, указательные, притяжательные, неопределенные». Вставьте в предложение нужное местоимение в правильной форме.
Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

- Das Kind will immer … Geschichte hören.

- Er fragte … der Muttersprachler ist!
- Ich habe das gleiche Hemd wie gestern an, es ist aber nicht … .
- Gerd trägt heute … Pullover wie gestern.
- Das sind alles Produkte … Unternehmens.
- Der Mann hat … etwas gefragt.
- Er hat … Brille vergessen.
- Im Kino läuft schon seit Wochen … Film.
- Hast du von … Kuchen gekostet? Am Wochenende sind wir bei … eingeladen.

ЗАДАНИЕ № 3а

Текст задания:

Подготовить диалог «Обед в ресторане отеля».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем диалогического высказывания не менее 10 фраз от каждого собеседника.

ЗАДАНИЕ № 4а

Текст задания:

Подготовить диалог «Обращение в химчистку гостиницы».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем диалогического высказывания не менее 10 фраз от каждого собеседника.

ЗАДАНИЕ № 5а

Текст задания:

Подготовьте рассказ по теме «Управляющий персонал гостиницы».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 6а

Текст задания:

Выполните грамматическое упражнение по теме «Числительные». Переведите предложения на немецкий язык. Напишите числительные прописью (в предложениях).

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

- 18 апреля мы вылетаем в Лондон.
- Алла хотела отпраздновать свой 15-й день рождения за городом.
- Его вторая спортивная машина была оборудована значительно лучше.
- Моя соседка подарила мне уже 18-ю книгу.
- В первом и втором ряду дети увидели некоторых своих друзей.
- В прошлом году вышла 3-я часть этого фильма.
- Лера купила 2 килограмма яблок.
- Каждый десятитысячный клиент получит подарок от компании.
- Десятый блин ей уже практически не был вкусен.
- Одиннадцать лет он жил в столице, а потом переехал в деревню.

ЗАДАНИЕ № 7а

Текст задания:

Выполните грамматическое упражнение по теме «Наречие». Вставьте нужное наречие в пропуски.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

- … gingen Jana und Ralf ins Ballett.
- Es war ein besonderes Ereignis, … wollte Jana sich hübsch machen.
- Sie suchte nach einem passenden Kleid, schminkte sich ausgiebig und vergaß … die Zeit. Als Jana und Ralf an der Konzerthalle ankamen, spielte … schon die Musik. Auf dem Weg zu ihrem Platz, mussten viele Leute für sie aufstehen, … sich die beiden entschuldigten.

ЗАДАНИЕ № 8а

Текст задания:

Подготовьте рассказ по теме «Классификации номеров».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 9а

Текст задания:

Составьте диалог «Бронирование мест и номеров в гостинице».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

4. Объем диалогического высказывания не менее 10 фраз от каждого собеседника.

ЗАДАНИЕ № 10а

Текст задания:

Составьте диалог «Оплата счета в гостинице. Безналичный способ оплаты.»

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

Контрольная работа

билет № 1

1. Подготовьте рассказ по теме «Типы гостиничных предприятий в России и за рубежом».
2. Составьте диалог по теме «Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице».

билет № 2

1. Подготовьте рассказ по теме «Служба эксплуатации номерного фонда в гостинице».
2. Расскажите о формах расчета и сведениях о тарифах на услуги гостиницы.

билет № 3

1. Прочитайте и переведите текст по теме «Служба питания в гостинице».
2. Составьте диалог по теме «Заказ такси в гостинице».

билет № 4

1. Подготовьте рассказ по теме «Служба бытовых и медицинских услуг в гостинице».
2. Расскажите о бронировании мест и номеров в гостинице.

билет № 5

1. Прочитайте и переведите текст по теме «Управляющий персонал гостиницы».
2. Подготовьте рассказ по теме «Оборудование номеров и их обслуживание».

билет № 6

1. Расскажите о видах гостиничных помещений.
2. Прочитайте и переведите текст по теме «Классификации номеров».

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Подготовьте рассказ по теме «Типы гостиничных предприятий в России и за рубежом».
Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Подготовьте рассказ по теме «Служба эксплуатации номерного фонда в гостинице».
Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Прочитайте и переведите текст по теме «Служба питания в гостинице».
Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

Catering Service

Catering (englisch *to cater* ‚Lebensmittel liefern', ‚jemanden verpflegen') ist eine Bezeichnung für die professionelle Bereitstellung von Speisen und Getränken als Dienstleistung an einem beliebigen Ort. Der Leistungsumfang des *Caterer* genannten Dienstleisters kann sich dabei von der Anlieferung der vorproduzierten Speisen bis zum Aufbau eines temporären Gastronomiebetriebs erstrecken.Die Versorgung von Kantinen, Schulen und Mensen gehört ebenfalls zum Catering, wird aber auch als Gemeinschaftsverpflegung bezeichnet.

Geschäftsfelder sind unter anderem die Versorgung von Kantinen und Großküchen, die Verpflegung bei Großveranstaltungen (*event catering*) sowie das Anbieten eines Partyservice. Weitere Tätigkeitsbereiche sind bei Fluggesellschaften (Flugzeugessen), in Zugrestaurants oder Angebote wie Essen auf Rädern.

Als *Partyservice* wird eine Dienstleistung bezeichnet, die aus der Lieferung von Speisen und Getränken für Feiern in heimischer Umgebung oder in Geschäftsräumen einer Firma besteht.

Diese Dienstleistung kann sich im Zusatzangebot von Gaststätten, Metzgereien oder Großküchen befinden oder durch darauf spezialisierte Unternehmen erbracht werden. Die Leistungen können das Anfertigen einfacher kalter Platten bis hin zu ganzen Menüs, Spanferkel-, Barbecue- oder Hähnchen-Grill samt Besteck- und Geschirrbeistellung umfassen. Die Zubereitung kann auch beim Kunden angeboten werden, dann handelt es sich um den Service eines Mietkochs.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Подготовьте рассказ по теме «Служба бытовых и медицинских услуг в гостинице».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Прочитайте и переведите текст по теме «Управляющий персонал гостиницы».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

Hoteldirektor

Direktor oder Manager ist die oberste Ebene in der Hierarchie des Hotelpersonals. Hoteldirektor verwaltet alle Leistungen des Hotels, sowohl kommerzielle als auch Service

Hoteldirektor oder Manager des Hotels unterzeichnen eine spezielle Vereinbarung mit dem Eigentümer des Hotels, die den Grad der Verantwortung der Geschäftsführer des Hotels, als auch ihre Verantwortung, das Niveau der Gehalts- und Bonus angibt.

Die Leitung eines Hotels hat ein gefächertes Aufgabengebiet. Hierbei unterscheiden sich kleine wesentlich von mittelständischen oder großen Kettenhotels. Der Hoteldirektor muss vielfältige Kenntnisse einbringen: von Marketing über betriebswirtschaftliches Controlling bis zur Gästebetreuung. Er sollte einen rentablen Betrieb führen. Eine zweite, zur Entlastung beitragende Führungsebene ist selten in kleineren Hotels verfügbar. In jedem größeren Hotel (ab ungefähr 55 Zimmern) gibt es einen Assistenten. Er hat die Aufgabe, die kleineren Situationen ohne den Direktor zu lösen. In großen Hotels (ab 100 Zimmer) hat der Direktor im Normalfall noch einen

Stellvertreter. Der beaufsichtigt Personal, Einkauf und einen Großteil der Verwaltung. Alle wichtigen Entscheidungen laufen über den Tisch des Hoteldirektors.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Расскажите о видах гостиничных помещений.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Подготовьте рассказ по теме «Оборудование номеров и их обслуживание».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Прочитайте и переведите текст по теме «Классификации номеров».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.

Präsidenten Suite. Das Allerbeste im Hotel Präsident. Seine Größe, insgesamt 110 m2, sowie seine außergewöhnliche Lage in der obersten Etage des Hotels werden Ihren Aufenthalt zu einem unvergesslichen Erlebnis machen.

Mit großzügigen Fenstern und einer wunderschönen Terrasse wurde dieser Raum entworfen, damit

Sie die atemberaubende Aussicht auf die Prager Burg jederzeit genießen können. Die Gestaltung des Raumes ermöglicht es Ihnen, zwei verschiedene Räume mit zwei separaten Eingängen zu benutzen: einer davon kann für Meetings, Events oder als Arbeitsplatz verwendet werden, und der andere für Entspannung.

Die Präsidenten Suite verfügt über zwei Fernseher mit einem LCD-Bildschirm, eine Hi-FiStereo-Anlage und zwei voll ausgestattete Badezimmer.

Lassen Sie sich in der magischen Anziehungskraft dieses Raumes verwöhnen und profitieren Sie vom außergewöhnlichen Service mit frischen Blumen, einem Obstteller und einer Flasche Sekt bei Ihrer Ankunft.

Reservieren Sie Ihren Aufenthalt hier und dann können Sie auch unseren Executive Services genießen.

Ausstattung der Zimmer

- Wi-Fi-Internetanschluss
- Klimaanlage
- Safe
- Telefon
- Satelliten TV und Pay-TV

- Datenkabel mit High-Speed-Internetanschluss
- Minibar
- Fön
- Bügeleisen und -brett ausgestattet

Reservieren Sie Ihren Aufenthalt hier können Sie auch von unseren Dienstleistungen profitieren Exekutive.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Расскажите о бронировании мест и номеров в гостинице.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Составьте диалог по теме «Заказ такси в гостинице».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:

Расскажите о формах расчета и сведениях о тарифах на услуги гостиницы.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Составьте диалог по теме «Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице».

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: немецко-русским или русско-немецким словарем.
4. Объем монологического высказывания - от 15 фраз.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий	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
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология

	Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.	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.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	Основы предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с	Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;

	особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы учебной дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01,03,04,05,10,11	Тест Кейс	
2	Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01,03,04,05,10,11	Тест Кейс	
3	Тема 3. Создание собственного дела	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01,03,04,05,10,11	Тест Кейс	
4	Тема 4. Технология бизнес-планирования	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01,03,04,05,10,11	Тест Кейс	
5	Дифференцированный зачет	ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01,03,04,05,10,11		Вопросы для собеседования

Оценочные средства для текущего контроля

Тест №1

1. Профессиональное владение бизнесом - это:

а) способ проявления предпринимательских функций;

б) применение материальных и нематериальных объектов бизнеса;

в) использование ноу-хау в предпринимательстве;

г) инициативный процесс;

д) предпринимательская власть. **2. Множественность профессиональных функций базируется на:**

а) профессиональном владении бизнесом;

б) ресурсах креативности;

в) финансовых ресурсах;

г) властных и распорядительных полномочиях;

д) имущественных правах.

3. Под профессиональным владением бизнесом понимаются:

а) права собственности на объекты недвижимости;
б) деловые отношения с другими субъектами;
в) применение совокупности материальных и нематериальных объектов;
г) особая функция предпринимателя;
д) оборот объектов бизнеса;
е) практическое применение ресурсов.

4. Владение бизнесом проявляется в:

а) новаторстве;
б) рутине;
в) всех видах предпринимательских действий;
г) результативном ведении дела;
д) администрировании.

5. Распоряжение бизнесом включает:

а) принятие законов;
б) изменение состояния объекта бизнеса;
в) изменение назначения объекта бизнеса;
г) изменение принадлежности объекта бизнеса.

6. Какие условия делают ресурс объектом предпринимательского бизнеса:

а) наличие прав предпринимателя на ресурс;
б) изменение собственника ресурса;
в) вовлечение ресурса в дело;
г) продажа ресурса;
д) противостояние окружающей среды.

7. Что означает «включить ресурсы в дело»:

а) реализация бизнес-идеи;
б) создание продукции из сырья;
в) привлечение инвестиций;
г) отправка оферты клиенту;
д) наем работников.

8. Какие ресурсы могут быть предпринимательскими:

а) властные полномочия;
б) движимое имущество;
в) недвижимое имущество;
г) конкуренты;
д) потребители.

9. Что такое использование бизнеса:

а) применение объектов бизнеса;
б) изменение юридической принадлежности бизнеса;
в) изменение правовой формы бизнеса;
г) форма владения бизнесом;
д) изменение состояния объекта бизнеса.

10. Что такое предпринимательская власть:

а) права и ответственность владельца бизнеса;
б) ответственность за действия;
в) общественное признание;

г) реклама;
д) связи с общественностью.

11. Что такое фирма:

а) организационная форма легализации бизнеса;
б) объект делового администрирования;
в) диверсифицированный бизнес;
г) рабочее место профессионального предпринимателя;
д) символ богатства.

12. Под предпринимательским администрированием понимается:

а) предпринимательский суверенитет;
б) система формализованных процедур;
в) предпринимательская власть;
г) ответственность перед внешним окружением.

13. Что такое миссия фирмы:

а) цель;
б) результат;
в) предназначение;
г) ожидания среды;
д) влияние среды.

14. К элементам предпринимательского администрирования относятся:

а) создание фирмы;
б) реклама;
в) планирование;
г) доставка товара;
д) мониторинг.

15. Предпринимательское администрирование представляет собой:

а) способ удержания власти;
б) исполнение планов органов государственной власти;
в) функциональное закрепление вертикали предпринимательской власти.

16. К элементам предпринимательского администрирования относятся:

а) организация дела;
б) формирование стратегии и тактики;
в) участие в законотворчестве;
г) формирование дипломатических отношений.

17. Предпринимательская миссия - это объект:

а) ожидания внешней среды;
б) ожидания внутренней среды;
в) исполнения для внешней среды;
г) предпринимательской власти;
д) согласования интересов предпринимателя и среды.

18. Цель предпринимательского администрирования - это:

а) поддержание своего дела;
б) продвижение своего дела во внешней среде;
в) формирование платежеспособного спроса;

г) распространение технических достижений.

19. К технологическим принципам делового администрирования относятся:

а) разработка новых продуктов;

б) сохранение за предпринимателем командных высот в экономике;

в) сочетание рутинных и инновационных действий;

г) сохранение предпринимателем за собой командных высот;

д) администрирование внутри- и межфирменных сторон бизнеса.

20. Сочетание аналитического обоснования и предпринимательской интуиции является:

а) рутинной работой;

б) принципом администрирования;

в) целью администрирования;

г) ожиданием среды.

21. Предпринимательский успех - это:

а) реализация профессиональных интересов предпринимателя;

б) выживание;

в) получение высокого дохода;

г) уничтожение конкурента.

22. Предпринимательское администрирование нацелено на:

а) укрепление предпринимательской власти;

б) навязывание окружению своих интересов;

в) адаптацию целей предпринимателя к потребностям среды;

г) достижение конечного и долговременного успеха миссии.

23. Достижение и поддержание процессуальной адекватности поведения фирмы - это:

а) принцип администрирования;

б) идеал предпринимателя;

в) предпринимательская миссия;

г) цель деятельности предпринимателя.

24. Этическая адекватность предпринимательского администрирования - это: а) беспредел;

б) содержание институциональной формы легализации бизнеса;

в) принцип администрирования;

г) «белый» бизнес.

25. Правовая адекватность предпринимательского администрирования - это:

а) деятельность в рамках правового коридора;

б) государственная правовая поддержка бизнеса;

в) принцип администрирования;

г) профессиональная преступная предпринимательская деятельность.

Тест 2

1. Предпринимательством могут заниматься:

а) люди, обладающие профессиональной пригодностью к занятию предпринимательским бизнесом;

б) все люди без исключения;

в) все дееспособные граждане.

2 Под личной профессиональной конкурентоспособностью субъектов предпринимательского бизнеса понимаются:

а) профессиональные знания, навыки, опыт для выполнения профессиональных функций;

б) способность и готовность, действуя в конкурентной среде, реализовывать свои профессиональные интересы и выполнять профессиональные функции;

в) стремление любой ценой одержать победу в борьбе с конкурентами;

г) личные качества, готовность к риску, решительность характера.

3. Чтобы стать профессиональным предпринимателем, необходимо:

а) обладать набором профессиональных компетенций;

б) обладать профессиональными способностями;

в) иметь призвание к ведению предпринимательского бизнеса;

г) быть мотивированным к предпринимательскому труду;

д) обладать подходящими личностными характеристиками, чертами характера;

е) обладать всем, перечисленным выше.

4. Профессиональные компетенции людей не включают:

а) совокупность знаний, умений и навыков;

б) диплом об окончании высших и средних специальных учебных заведений;

в) опыт профессиональной деятельности.

5. Деятельная профессиональная компетенция субъектов предпринимательства состоит:

а) в готовности к владению или совладению бизнесом;

б) из совокупности знаний, умений, навыков, необходимых для осуществления профессиональных действий.

6. Для формирования деятельной и статусной профессиональных компетенций субъектам предпринимательского бизнеса достаточно:

а) только личных способностей и предрасположенности;

б) жизненного опыта и опыта практической работы на фирмах;

в) получения специального образования;

г) совокупности перечисленного выше.

7. Понятие предприимчивости характеризует:

а) ключевую предпринимательскую способность людей;

б) совокупность разнообразных способностей;

в) способность к занятию теми или иными видами профессиональной деятельности;

г) способность людей к осуществлению самостоятельных, на свой страх и риск предпринимательских действий ради извлечения выгоды

8. Способность к предприимчивому поведению может проявляться в формах:

а) проницательности;

б) способности критически относиться к собственным и чужим ошибкам;

в) новаторства;

г) инициативности;

д) трудоголизма;

е) стандартных представлений о своих задачах;

ж) склонности к замедленным ситуационным реакциям под воздействием изменения конъюнктуры;

з) пассионарности.

9. В основе профессионального призвания субъектов предпринимательского бизнеса лежат:

а) данная от рождения способность к предприимчивому поведению;

б) навыки профессиональной деятельности, полученные в результате накопленного опыта и практики.

10. Личностные компетенции людей ... их профессиональными компетенциями: а) являются;

б) не являются.

11. Реальным предпринимателем является:

а) любой предприимчивый человек;

б) государственный служащий, обладающий способностью к предприимчивому поведению;

в) человек, конвертирующий собственную предприимчивость в источник предпринимательского дохода.

12. Предприимчивость в профессиональном бизнесе рассматривается как:

а) дарование людей;

б) обычная профессиональная компетенция предпринимателей;

в) ключевая профессиональная компетенция.

13. Конвертация талантов, компетенций, личностных качеств и способностей наемных работников в инструменты собственного бизнеса принципала зависит от: а) желания или нежелания самого работника;

б) предприимчивости принципала как владельца бизнеса в процессе формирования коллектива работников фирмы.

14. Энергетическая мобилизация сотрудников предприимчивыми владельцами бизнеса включает:

а) вовлечение людей в дело;

б) наем сотрудников на работу;

в) расстановку сотрудников по рабочим местам в соответствии со штатным расписанием;

г) непрерывную демонстрацию предпринимателями своей личной решимости добиться успеха в бизнесе в соответствии со своим деловым предназначением;

д) подчинение действий сотрудников своей личной решимости добиться успеха в бизнесе.

15. Под профессиональным мотивом следует понимать:

а) совокупность побуждений людей к тем или иным активным действиям;

б) выполнение определенных профессиональных функций;

в) обладание определенными профессиональными компетенциями;

г) осуществление трудовой деятельности.

16. К предприимчивому поведению людей побуждают мотивы:

а) экономические;

б) критические;

в) социальные;

г) побудительные;

д) психологические;

е) инвестиционные;

ж) физические;

з) гуманистические.

17. Ключевыми экономическими мотивами предприимчивого поведения выступают:

а) мотив окупаемости затрат;
б) мотив прибыли;
в) мотив интеллектуальной самореализации;
г) мотив общественного признания.

18. Мотив окупаемости затрат ориентирует людей на обеспечение:

а) успеха выживания;
б) успеха победы;
в) усиления конкурентных позиций.

19. Мотив прибыли ориентирует людей на обеспечение:

а) успеха выживания;
б) успеха победы;
в) усиления конкурентных позиций.

20. Экономические мотивы предприимчивого поведения внешне выступают как:

а) имущественные мотивы;
б) трудовые мотивы;
в) финансовые мотивы;
г) социальные мотивы;
д) физические мотивы.

21. Психологические мотивы предприимчивого поведения отражают потребность людей в:

а) эффективной самореализации, осознании собственной личности, развитии личностных качеств;
б) самоутверждении в деловых отношениях, оптимизации межличностных контактов;
в) публичной презентации личных конкурентных преимуществ и недостатков;
г) обретении эмоционального комфорта;
д) достижении успеха в обществе на законных основаниях;
е) укреплении собственнических полномочий.

22. Физические мотивы предприимчивого поведения отражают потребность людей в:

а) физически и интеллектуально активном поведении;
б) физическом и интеллектуальном доминировании;
в) достижении физического и интеллектуального комфорта;
г) укреплении собственнических полномочий;
д) обеспечении себя и своих близких средствами существования.

23. Разграничивают два типа субъектов предпринимательского бизнеса:

индивидуальный и:

а) криминальный;
б) институциональный;
в) частный;
г) групповой.

Тест №3

1. Предпринимательской деятельностью можно заниматься:

а) Создав юридическое лицо

б) Зарегистрировавшись в качестве предпринимателя, не создавая юридическое лицо

в) Создав неопределённое лицо

г) Ничего не создавая и не регистрируя **2. Предпринимательской деятельностью могут заниматься:**

а) Несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет

б) Совершеннолетние граждане

в) Чиновники **3. Выберите фразы, характеризующие ИП:**

а) ИП является юридическим лицом

б) ИП является организацией с обособленным имуществом

в) ИП не является организацией с обособленным имуществом

г) ИП не может вступать в деловые отношения от своего имени. **4. Разновидностью ИП является:**

а) Крупная холдинговая компания

б) Глава крестьянского (фермерского) хозяйства

в) Совместное предприятие нескольких физических и/или юридических лиц, каждое из которых является его пайщиком и принимает непосредственное участие в его деятельности

5. Определите отличия юридического лица от ИП:

а) Юридическое лицо занимается предпринимательской деятельностью

б) Юридическое лицо отвечает по своим обязательствам обособленным имуществом

в) Учредителем юридического лица может быть другое юридическое лицо

6. Каждый субъект предпринимательского бизнеса:

а) Должен быть зарегистрирован в тех организационно-правовых формах, которые предусмотрены законодательством

б) Может сам придумать организационно-правовую форму и зарегистрироваться

в) Не должен определять организационно-правовую форму, поскольку это не нужно для регистрации

г) Должен определить организационно-правовую форму в течение года после регистрации

7. Организационно-правовые формы предпринимательства отличаются друг от друга:

а) Правовыми признаками

б) Абстрактными признаками

в) Имущественными признаками

г) Учредительскими признаками

д) Фиктивными признаками

8. Отличие организационно-правовой формы по финансовым признакам базируется на:

а) Особенностях распределения доходов

б) Долевой собственности

в) Особенностях финансового рынка

г) Особенностях формирования капитала

9. В зависимости от организационно-правовой формы участие в бизнесе сопровождается приобретением предпринимателем официального статуса: а) Фрилансера

б) Участника

в) Учредителя

г) Создателя

д) Пассионария

10. Некоммерческая организация – это:

а) Организация, созданная в управленческих целях

б) Организация, наделённая эксклюзивными правами

в) Организация, не имеющая основной целью извлечение прибыли и не распределяющая полученную прибыль между своими участниками

г) Предприниматель без образования юридического лица **11.**

Некоммерческими организациями являются:

а) Фирмы

б) Акционерные общества

в) Фонды

г) Ассоциации юридических лиц

д) Коммандитные товарищества

е) Общества с дополнительной ответственностью

ж) Религиозные организации

12. Если некоторый субъект предпринимательского бизнеса вследствие преобладающего участия в уставном капитале данной фирмы имеет возможность определять решения, принимаемые данной фирмой, такая фирма называется: а) Маленькой

б) Дочерней

в) Зависимой

г) Основной

д) Некоммерческой

13. Резиденты Российской Федерации – это:

а) Физические и юридические лица, зарегистрированные и постоянно проживающие в Российской Федерации

б) Российские граждане и иностранцы, находящиеся за пределами территории Российской Федерации более 182 дней в году

в) Иностранные предпринимательские фирмы, действующие на территории Российской Федерации и уплачивающие налоги по месту регистрации

г) Российские граждане

14. Иностранные предпринимательские фирмы могут осуществлять деятельность на территории Российской Федерации:

а) Посредством зарегистрированной на территории Российской Федерации предпринимательской фирмы со 100%-ным иностранным капиталом

б) Посредством предпринимательской фирмы со 100%-ным иностранным капиталом, зарегистрированной за пределами Российской Федерации, но имеющей право на осуществление предпринимательской деятельности на территории РФ

в) Посредством предпринимательской фирмы, зарегистрированной за пределами

Российской Федерации, посредством своих филиалов, зарегистрированных в России

г) Посредством предпринимательской фирмы, зарегистрированной на территории Российской Федерации, со смешанным участием российских и иностранных участников

д) Иностранные предпринимательские фирмы не могут осуществлять деятельность на территории Российской Федерации

15. Оффшорная зона – это:

а) Группировка компаний, которые проводят координацию валютной политики и системы внешних расчётов

б) Участок рабочего места, ограниченный углами обзора и амплитудой движения человека

в) Район, находящийся за пределами территориальных вод государства, и прилегающие к нему острова

г) Территориально обособленный регион, район, область или остров (полуостров), где не действуют некоторые правила и нормы страны юрисдикции

д) Территория высокой концентрации бедных, включающая те регионы, где доля бедного населения выше средней по стране.

16. Какую выгоду получают субъекты офшорного бизнеса?

а) Доходы от регистрационных сборов, ежегодных пошлин и платежей, уплачиваемых офшорными компаниями

б) Доходы, получаемые за счёт налогов, уплачиваемых офшорными компаниями

в) Доходы от продажи офшорных зон

г) Доходы от формирования портфеля ценных бумаг

17. Под совместным предприятием понимается:

а) Предпринимательская фирма, возникшая в результате включения в состав её участников юридических и физических лиц, являющимися резидентами различных государств

б) Предпринимательская фирма, в состав которой входят два и более участников

в) Предпринимательская фирма, капитал которой является неделимым и принадлежит нескольким владельцам, распоряжение капиталом возможно только с общего согласия всех владельцев фирмы

г) Совместная деятельность субъектов предпринимательства без создания для этой цели юридического лица, осуществляемая на основе договора между её участниками

18. Основными критериями количественного разграничения предпринимательских фирм выступают:

а) Стоимость бизнеса фирмы

б) Численность работников фирмы

в) Количество участников-нерезидентов фирмы

г) Годовая выручка от реализации товаров

д) Количество фирм на рынке

19. Какие документы в максимальном объёме необходимы для регистрации предпринимательской фирмы?

а) Справка об открытии счёта в банке

б) Свидетельство об уплате госпошлины

в) Автобиография учредителей

г) Протокол №1 общего собрания учредителей

д) Документ, подтверждающий место нахождения фирмы

е) Устав

ж) Заявление о государственной регистрации субъекта предпринимательского бизнеса в налоговом органе

з) Свидетельство о постановке на налоговый учёт регистрируемой компании

20. Название свода положений, определяющего правовой статус юридического лица, его устройство, содержание деятельности, права и обязанности юридического лица: а) Юридический документ

б) Реестр юридического лица

в) Протокол №1

г) Устав

д) Конституция фирмы

е) Кодекс компании.

3.2. Кейсы для текущего контроля

Кейс №1

703 несовершеннолетних предпринимателя

Текст: Российская газета

Сегодня в России в официальных бизнесменах числятся уже 703 несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет. Из них четверть справили пятнадцатилетие, а троим только-только исполнилось 14 лет.

Зверь в клетке

Значит ли это, что среди подростков наблюдается бум на регистрацию? А до сих пор скептически настроенное взрослое деловое сообщество - предприниматели со стажем, юристы, экономисты, банкиры, в один голос твердившие, мол, новая норма закона - "пустая абстракция" - ошиблись в прогнозах? Ну не гуманное это дело - пускать несмышленышей в клетку ко льву. Проверки, штрафы, взятки, обман, махинации, вымогательства, криминал - от этих специфических "особенностей" национального бизнеса впору взрослым-то сбежать... Вдобавок ко всему к кому детишки пойдут просить "стартовый капитал"? И, наконец, самое главное - кто из родителей отважится разделить финансовую ответственность со своей "крохой" за ее неудавшийся бизнес, возможные долги и судебные разборки? А согласно закону без заверенного у нотариуса родительского "благословения" путь несовершеннолетним в самостоятельный бизнес закрыт.

Теперь все умозрительные предположения позади. Так кто же он на самом деле, среднестатистический 15- летний бизнесмен, решивший наведаться ко льву в клетку?

От Урюпинска до Лангепаса

Приблизительный портрет юного начинающего коммерсанта взялся нарисовать руководитель департамента регистрации и учета юридических и физических лиц МНС РФ Сергей Дуканов.

По его словам, это вполне уверенный в себе молодой человек. Он запросто приходит в налоговую инспекцию, знает, как вести разговор и какие требуются документы. Число юношей и девушек, желающих приобрести статус предпринимателя, примерно одинаково.

Как правило, живет "новый юный русский" в поселке городского типа или небольшом провинциальном городке численностью от 20 до 100 000 тысяч человек. География обширна - от Североморска и Урюпинска до Лангепаса, что в ХантыМансийском автономном округе. Чаще всего регистрируется в Курганской, Кировской, Кемеровской, Курской, Камчатской областях и Корякском автономном округе.

Чем занимаются подрастающие бизнесмены? Среди видов экономической деятельности, которые "прописывают" в заявлении на регистрацию, указывают "на всякий случай"

все, какие только позволяет закон, - и посреднические услуги на рынке жилья и связи, и аренду грузового автотранспорта, и выращивание корнеплодов, и уборку помещений, и благоустройство территорий, и ремонтно-строительные работы, и изготовление печатных форм, и реализацию полиграфической продукции, и интернет услуги. Другое дело, чем занимается на практике. Самый распространенный вид бизнеса сегодня - организация розничной торговли на продуктовых, вещевых рынках и в магазинах.

Что касается налоговой отчетности, то ее, по словам Дуканова, молодые люди сдают вовремя, а ошибок делают на удивление мало. В своих расчетах с государством используют в основном упрощенный порядок налогообложения или единый налог на вмененный доход. О средних объемах прибыли, которую указывают в квартальных налоговых декларациях, пока еще ничего сказать нельзя - отдельно подростковый сектор в МНС не анализировали.

Вот, пожалуй, все, что на данный момент пока известно государству о своих самых юных налогоплательщиках.

Между тем этот скупой среднестатистический портрет корреспондент "РГ" взялся дополнить индивидуальными штрихами, для чего связался с 15-летними коммерсантами и их родителями. Забегая вперед, скажу, что мои собеседники шли на разговор с одним условием, что их имена не будут разглашены. Как оказалось, их товарищи, знакомые в большинстве своем ни о чем таком не подозревают. Словом, подрастающее бизнес поколение в силу некоторых причин вынуждено осваивать и азы конспирации. **Бизнес - на соломке**

Прежде всего выяснилось, что 90 процентов официально зарегистрированных в налоговых инспекциях подростков - "выходцы" из семей мелких предпринимателей или владельцев крупных фирм. А значит, находятся под надежным родительским крылом: и ни криминал, ни кабальные сделки, ни вредные налоговые инспектора, ни кровожадные проверяющие, ни отсутствие первоначального капитала им не грозит - соломка подстелена, с крыши не каплет. Другое дело, зачем дети рвутся на персональную бизнестропу. Мотивы разные. Кто-то, например, как 15-летний Антон из Ростовской области, с 10 лет горит желанием "работать самому".

- На все лето родители - они занимаются оптовой торговлей - оформили для меня патент на колхозном рынке, в Аксайе, - гордо рассказывает он, - теперь буду закупать и продавать фрукты, считать выручку, налоги освою. У меня большие планы. Хочу нефтяным бизнесом заняться. Но это не скоро. После школы поеду в Москву, в МГУ, поступать на экономический.

- Все правильно, - смеется мать Антона, - сын сам настоял, чтобы зарегистрироваться в налоговой инспекции. Мы и не возражали, пусть набирается опыта. Станет он нефтяным королем или нет - еще вопрос. Но надо же нам кому-то свое дело по наследству передавать!

Кто-то, как 16-летний Иван из Краснодарского края, - исходя из необходимости. То, чтобы подросток имел свидетельство на предпринимательскую деятельность, они решили с матерью. В последнее время она сильно болеет. Боится, что так можно бизнес потерять, а у нее три магазина, кофейня, пятнадцать человек коллектив, несколько сот тысяч рублей в обороте, - рассказывает Иван. - Поэтому мы подстраховались, - продолжает он. - Я уже два года ей помогаю: надо - еду в налоговую, надо - к поставщикам. За аренду плачу, ревизию могу сделать. Мне это нравится. **Какой спрос с малолеток?**

У 14-летней "предпринимательницы" Татьяны из Саратовской области другой случай. На самом деле она бизнес просто ненавидит. Факт регистрации в качестве индивидуального предпринимателя скрывает даже от лучшей подруги, которая, по ее словам, может сказать: "Чего врешь, тебя просто мать заставила"...

- Я в этом году в медицинское училище поступила, - говорит Таня, - а на жаре или под дождем продавать вещи на базаре, мотаться за ними с мамой в Саратов не хочу. На базаре у нас воруют. Конкуренция большая...

Меня с моим вопросом, почему тогда регистрировалась предпринимателем, девушка отослала к маме. Мама встретила чуть не в штыки, а после моих долгих журналистских объяснений, мол, хочу как можно больше узнать правды о подростковом бизнесе, взорвалась:

- Какой бизнес?! Он если и нужен, то не детям, а их родителям-рыночникам или криминалу, который свои дела через малолеток прокручивает. Или фирмам, которые хотят налоги минимизировать. Вы же знаете, что сегодня большие фирмы выгодно "дробить" на индивидуальные предприятия. Вот подростков и регистрируют.

- А как же родители, которые у нотариуса доверенность должны заверить? Они что, сознательно собственных детей "подставляют"?

- Кто-то и за бутылку водки готов такую доверенность подписать. Есть одинокие матери. Есть вообще неработающие семьи, которым за это деньги обещают. Объясняют, что ничего страшного нет, дескать, с несовершеннолетних все равно никакого спросу. Неграмотные родители, вот и верят на слово.

- А вы-то свою дочь зачем отвели в бизнесмены?

Выясняется - тоже для пользы. Женщина решила вернуться на государственную службу, которая запрещает совмещать предпринимательскую деятельность. А оформив свидетельство о регистрации на 14-летнюю дочь, убила двух, даже трех зайцев сразу - устроилась на работу в местную налоговую инспекцию, сохранила маленький бизнес и "открыла" для дочки трудовой стаж. **У меня что, мозгов нет?**

О том, есть ли в следующей истории еще какой подобный "душок" или нет, теперь уже даже не знаю, как думать.

- Я была против, чтобы Андрей шел в бизнес, - срывается на крик мать 16-летнего подростка из Красноярска, - но он поставил нам ультиматум: либо даете нотариальное согласие, либо получаю его через суд.

...К тому времени, как вышел закон, одиннадцатиклассник Андрей уже знал, что по Гражданскому кодексу в случае родительского несогласия может доказать в суде, что он эмансипированный, и получить таким образом разрешение для регистрации индивидуальным предпринимателем. Для этого надо представить в суд доказательства. Доказательства у Андрея были - ходатайство для суда готов был представить 35-летний владелец компьютерной фирмы, у которого Андрей год назад подрабатывал. Собственно, этот "бандюга", по словам матери, и взял Андрея в долю.

- Не слушайте ее, - обрывает мать Андрей, - все у меня нормально.

Как говорит Андрей, он на пару с Игорем (тот самый "бандюга") арендует в трех центральных магазинах Красноярска торговые точки, где продаются DVD-диски. "На точках" Андрей вообще не бывает. За ними следит Игорь. У Андрея другие функции - финансового менеджера.

- Квартальные расчеты по единому вмененному доходу делаю за 15 минут, - уверенно говорит он, - пенсионный налог - тоже просто. Я еще в 9 классе составлял для одной фирмы отчет по прибыли и бизнес-план. Мы экономику в школе проходили. Диски беру только лицензионные, с сертификатами. Работаю через уполномоченного дилера московской компьютерной фирмы. Позавчера подписал крупный договор на реализацию партии видеокассет...

- Да кто меня "кинет"? - слышу, как опять перекрикивается с матерью Андрей, - у меня что, мозгов нет?

Кто там опять пищит?

- А никто и не сомневается! - комментирует чувство уверенности Андрея председатель Орловского регионального отделения общественной организации предпринимателей

"ОПОРА России" Марина Ивашина. Именно в этой региональной организации на протяжении двух лет пестовали в рамках проекта "Предприниматель следующего поколения" двести подобных Андрею мозговитых подростков, желающих попробовать себя в настоящем бизнесе. Ребята штудировали налоговое законодательство, экономическую и юридическую литературу, писали бизнес-планы с сумасшедшей рентабельностью в 400- 700 процентов, а главное, готовились претворить свои идеи на практике.

- На самом деле, - загорается энтузиазмом Ивашина, - у подростков столько нестандартных, свежих бизнес-решений, которые не только бы принесли пользу городу, но и реальные доходы. Нескольких десятков тысяч рублей прибыли стоит идея трех 16летних учащихся технического колледжа по созданию компьютерной биржи, интернетсетей по обслуживанию целых микрорайонов. Весьма доходный бизнес по производству шампиньонов уже фактически получился у двух 15-летних школьников, но выхода "на внешний" рынок нет без законных на то оснований.

И тем не менее двести подростков в Орловской области так и не смогли зарегистрироваться в качестве предпринимателей? Не помог и "патронаж" общественного объединения. Почему?

Причин несколько. Как правило, считает Марина Ивашина, подростки с отличными задатками бизнесменов в процессе регистрации "ломаются" из-за отсутствия стартового капитала. Для того чтобы приступить к реальной деятельности, им как минимум надо авансом заплатить платежи по налогу на вмененный доход, не говоря уже о приобретении кассовых аппаратов, наличии помещений.

- Я не раз обращалась к губернатору, к депутатам, в органы местной власти, в фонд поддержки предпринимательства помочь в порядке эксперимента попробовать на практике новую норму Закона о регистрации - выделить для нескольких ребят хотя бы пару подвалов под помещение, мини-кредиты до 10-15 тысяч рублей.

По словам Ивашиной, и для губернатора, и для депутатов, и для фонда поддержки предпринимательства ее голос остался "писком вопиющей в пустыне".

- А вот структуры другого толка 14-16-летними потенциальными бизнесменами уже активно интересуются, - добавляет Марина Ивашина, - с их помощью сегодня можно открывать расчетные счета в банках, обналичивать и отмывать "грязные" деньги, реализовывать "левые" товары, уходить от административной ответственности, в несколько раз сокращать налоги... Что же получается? Как считает Марина Ивашина, отпустив подростков на неизведанную дорогу бизнеса, государству пока не интересно даже взглянуть, что там происходит.

Кейс №2

Бизнес-план «Киндер-сюрприз»

Текст: Татьяна Ткачук,
журнал «Секрет фирмы» № 18 (105) 16.05.2005

Детям нравится играть в бизнес. Компании, которые они создают, не могут конкурировать с фирмами взрослых. Однако зачастую они основаны на совершенно неожиданных и чрезвычайно перспективных идеях. «Секрет фирмы» представляет несколько наиболее интересных проектов детей-бизнесменов.

«Могу ли я в 14 лет учредить общество с ограниченной ответственностью?» «Как организовать бизнес на продажах акций?», «Должен ли я платить себе пенсионные отчисления в 14 лет?». Такими вопросами завалили сотрудников Орловского отделения «ОПОРы России», решивших организовать для подростков проект по обучению азам предпринимательской

ства. За последний год, после вступления в силу закона, позволяющего 14-летним гражданам открывать свое дело, количество интересующихся такими вопросами выросло многократно.

Хотя трудности, с которыми сталкиваются все малые предприятия в России, нередко заставляют подростков отказываться от легализации собственного дела, желания проверить на практике свои предпринимательские способности у них не убавляется. Многие открывают компании при школах. Такая деятельность оформляется как учебная и в регистрации в налоговых и прочих органах не нуждается.

Проведенное экономической группой орловского отделения «ОПОРы» исследование предпринимательских предпочтений школьников показало, что в основном подростки предпочитают создавать бизнес в сфере услуг и торговли (35%), производства товаров народного потребления (25%), интернет-технологий (14%), в индустрии развлечений (12%), а некоторые занимаются ремонтно-строительными работами (10%). При этом, открывая свой бизнес, юные предприниматели стремятся не повторять взрослых, а создавать что-то новое. Чаще всего это бизнес, который взрослым просто не кажется привлекательным. «У отца одного из ребят была фирма по производству мебели, где оставалось много опилок, небольших кусочков дерева,– приводит пример руководитель орловского отделения „ОПОРы" Марина Ивашина.– Мальчик заметил, что в магазинах не хватает счетных палочек для первоклассников, кубиков и прочих предметов для обучения малышей, и занялся их изготовлением из отходов отцовского производства, для которого такой бизнес, естественно, не представлял особого интереса».

Однако у подростков нередко рождаются и совершенно нестандартные бизнес-идеи, способные заинтересовать даже крупные компании взрослого мира и приносить существенные прибыли. И тут самой серьезной проблемой становится незащищенность детских идей патентным правом. «Защита интеллектуальной собственности – вообще проблема в России, а тем более это проблема для детей,– соглашается руководитель организации „Достижения молодых" Евгений Велихов.– Они зачастую вообще не задумываются о том, что идеи нужно как-то охранять. В 1991 году московская школьная компания придумала продукт: брали простой черный хлеб, резали его, солили, сушили и продавали. Получались всем известные сухарики, которые сегодня заполнили все магазины. Если бы у ребят был оформлен патент, они сегодня были бы, наверное, миллионерами». Однако дети, как правило, не задумываются о миллионах, начиная игру в бизнес. Им гораздо интереснее увидеть, что именно может получиться в результате этой игры.

«Мой пятилетний сын заявил, что тоже хочет стать генеральным директором, как папа,– рассказывает глава одной из московских фирм.– Только букву „р" он пока не выговаривает, поэтому с его слов это звучит несколько иначе. Мы теперь так его и называем: „гениальный" директор».

Еще не получив толком обязательных знаний школьной программы, миллионы детей в России подумывают об открытии собственного дела. А сотни тысяч уже давно им занимаются. И всерьез готовы доказывать, что качества, присущие им и отсутствующие у многих представителей взрослого поколения, позволяют им создавать компании, основанные на свежих и нестандартных идеях.

Когда три года назад старшеклассники нижегородской школы №186 при поддержке международной организации «Достижения молодых» открывали при школе первую в России страховую компанию, которая страхует не риски, а успех, многие сомневались, что она сможет долго просуществовать. Тем не менее детская компания под названием «Формула успеха» работает и по сей день и приносит своим владельцам хоть и небольшой, но стабильный доход.

«Сначала у нас был другой президент, и компания действовала не так активно. Но с этого года мы избрали нового президента – Маковееву Яну, и у нас началась активная деятельность. За этот год мы открыли новое направление – репетиторство. То есть тем, кто застраховался у нас, мы можем предоставлять услуги репетитора»,– описывает последние события в жизни компании «Формула успеха» 16-летняя заместитель директора Татьяна Французова.

Суть же основной услуги, оказываемой компанией, заключается в следующем. «К нам приходят учащиеся и вносят любую страховую сумму по желанию (она варьируется от 10 до 200 рублей, но в среднем составляет около 30–50 рублей),– поясняет Татьяна Французова.– Мы высчитываем его средний балл за прошлую четверть. Например, он у него был 3,5. По окончании следующей четверти снова высчитываем. Если балл увеличился, то за каждые 0,1 балла ученик получает 10% от своей страховой суммы. В дополнение к процентам мы возвращаем и сам взнос. Если балл ухудшается, мы ему ничего не отдаем. А если остается прежним, он получает обратно свои деньги». На сегодняшний день у «Формулы успеха» 170 клиентов. Из них страховые премии получили около 55%. Остальные либо вернули внесенные суммы страховок, либо потеряли деньги, принеся фирме прибыль.

Получить заработанные деньги школьники-совладельцы смогут лишь в конце мая. Такое решение было принято на собрании акционеров компании. Правда, поскольку фирма основана в рамках программы «Достижения молодых» по экономическому образованию учеников и представляет собой учебную компанию, а не настоящую, то нынешний ее менеджмент, окончив школу, не сможет продолжать бизнес и передаст компанию новым владельцам – ученикам младших классов.

Правда, по словам Татьяны Французовой, опыт ее и других сотрудников «Формулы успеха» может пригодиться им в будущем. Уже две российские страховые компании – «Ингосстрах» и «Гута-Страхование» – предложили команде юных предпринимателей заняться «взрослым» страхованием школьников (в основном от несчастных случаев). **Истории успеха: Дети многое могут, только об этом забывают взрослые.**

Подростковое предпринимательство в развитых странах мира уже давно стало обычным явлением. Например, в Австралии из 1,7 млн частных компаний около 50 тыс. (как самостоятельных, так и входящих в состав более крупных предприятий) управляются молодыми людьми в возрасте от 15 до 24 лет. А в США не менее 27% учащихся старших классов школы изучают основы бизнеса и экономики, открывая в процессе учебы собственные компании. И среди них есть уже миллионеры.

Американский подросток Энди Литински основал свою первую компанию JHL Ventures, Inc. в 13 лет. Стартовый капитал предприятия составлял $500. Фирма предоставляла индивидуальным и корпоративным клиентам пакеты услуг в области развлечений. Уже через два года у Энди работало около 30 человек, а прибыль выражалась шестизначными числами. Часть своих доходов Энди потратил на образование в Гарварде, но не доучился. За месяц до получения диплома Энди ушел из университета, чтобы работать у Дональда Трампа, который оценил его менеджерские способности и взял его в свою компанию The Trump Organization на пост менеджера проекта.

А 26-летний Рубен Сингх, имеющий почти десятилетний опыт работы в бизнесе, наемным менеджером становиться не собирается. Два года назад он попал в Книгу рекордов Гиннесса как самый молодой миллионер Великобритании, добившийся успеха своими силами. Свой первый бизнес по продаже модных аксессуаров он начал в возрасте 17 лет. Подросток сам придумал брэнд 4U2NV (если произнести вслух, то получается for you to envy – «вам на зависть»). Бизнес оказался настолько успешным, что Рубену приходилось открывать новые магазины в среднем раз в две недели. Стремительный рост был приостановлен на три месяца, когда нужно было сдавать выпускные экзамены в школе. В 2000 году он

продал этот бизнес и основал новую компанию Reuben Singh Group. Сегодня в нее входит 11 фирм, занимающихся недвижимостью, финансовыми операциями, строительством и розничной торговлей, а оборот холдинга превышает $100 млн. Теперь молодой бизнесмен, по его собственным словам, намерен осуществить амбициозную цель: стать миллиардером прежде, чем ему исполнится 30 лет, побив тем самым рекорд Билла Гейтса.

Кейс №3

Без году магнат

Еще не окончив школу, Джозеф Коэн создал бизнес с ежегодной выручкой в $2 млн

Как и любой 14-летний мальчишка, Джозеф Коэн с нетерпением ждал дня, когда родители на неделю уедут в командировку. Но он воспользовался отсутствием старших не для того, чтобы устроить вечеринку или опустошить отцовский бар. Вместо этого Джозеф арендовал у транспортной компании грузовичок и отправился на Манхэттен, где приобрел рождественские украшения, игрушки и гирлянды на $3000 — эти деньги он скопил, подрабатывая в магазине отца. Весь товар Джозеф тут же выставил на продажу через интернет-сайт, который назвал в честь «флагмана» семейного бизнеса Коэнов — магазина хозяйственных товаров Polsteins в квартале Бей-Ридж (Бруклин, Нью-Йорк). К торговле все было готово заранее. За $100 в месяц подросток открыл в онлайновой службе Yahoo! Store счет, чтобы принимать интернет-платежи от заказчиков. Нескольким рекламным агентствам Джозеф поручил предлагать пользователям интернета, запросившим в сети «рождественские гирлянды», ссылку на Polsteins.com. За каждого посетителя, пришедшего на сайт по такой ссылке, Коэн должен был платить от 10 до 50 центов.

К возвращению родителей из командировки Джозеф удвоил начальный капитал и закупил новую партию товара. «Я решил все провернуть в отсутствие старших, чтобы у них не было возможности отговорить меня от этой затеи», — рассказывает Коэн. Всего несколькими неделями раньше Эдди, отец мальчика, задал отпрыску хорошую трепку. Джозеф тогда купил на распродаже телевизионный ресивер высокой четкости по оптовой цене $825 и тут же перепродал его через интернет за $1000 — приняв к оплате поддельную, как потом выяснилось, кредитку.

С тех пор минуло три года. В 2004 финансовом году, который завершился 31 октября, Коэн, 17-летний школьник, продал через интернет различный товар на $1,9 млн, заработав $425-000 (до уплаты налогов). Свой бизнес Джозеф ведет абсолютно самостоятельно, хотя, конечно, отец разрешил сыну закупать товар у своих поставщиков по оптовым ценам. В свою очередь сайт Джозефа призывает пользователей посещать «офлайновые» торговые точки Эдди Коэна в Бруклине — так сын помогает отцу продавать товары на дополнительные $250-000 в-год.

Если вы хотите повидаться с Джозефом, то искать юного бизнесмена следует в его офисе-складе в Бей-Ридж. Он бывает здесь каждый будний день с 15.00 до 18.30, управляя своей командой, в которую входят кладовщики, экспедиторы, упаковщики, вэб-дизайнер и бухгалтер. Джозеф признается, что в случае необходимости прогуливает школу — якобы «по болезни». «Только маме об этом не говорите», — просит он.

Откуда у парня такая страсть к коммерции? Наверное, все же есть что-то особенное в атмосфере этого района Бруклина (здесь живет самая большая за пределами Израиля община евреев-сефардов, особенно много выходцев из Сирии), давшего жизнь таким компаниям, как Jordache Jeans, Nobody Beats the Wiz (сеть розничных магазинов электроники), Duane Reade (крупнейшая в Нью-Йорке сеть аптек) и Children’s Place Retail Stores (магазины детских товаров). Родители Джозефа переехали в Бруклин в 1960-е годы. Тогда у них не

было ничего, кроме желания много и упорно работать. Со временем им удалось купить скобяную лавку в Ньюарке, штат Нью-Джерси, а потом Коэны открыли хозяйственный магазин уже в самом Бруклине. Отправляясь на работу, родители всегда брали маленького Джозефа с собой, и к восьми годам мальчик уже сидел за кассой. Чтобы никто не мог обмануть юного кассира, папа с мамой научили его выкрикивать на весь зал номиналы купюр, которыми расплачивались покупатели. Чуть позже мальчик занялся оформлением витрин и консультированием покупателей. А потом, как видим, Коэныстаршие потеряли ценного работника, затеявшего собственное дело.

Вскоре после удачного старта с рождественскими игрушками Джозеф выставил на своем сайте танцующего Пиноккио. За куклу, работающую от батареек, юный предприниматель просил $50. Заказы не заставили себя ждать, игрушку купили более 1000 человек. Потом Джозеф увидел в «Вечернем шоу с Джеем Ленно» мультфильм про хомяка — мастера кунг-фу. Мягкую игрушку за $10, изображающую этого анимационного героя, купили уже 2000 человек. За первые 14 месяцев Джозеф продал товара на $270-000.

Но летом, когда Джозефу исполнилось 15 лет, бизнес на некоторое время отошел для него на второй план. «Наверное, я тогда был еще совсем ребенком, — пожимает плечами Джозеф. — Я очень захотел в летний туристический лагерь». Все шесть недель, пока Джозеф путешествовал по Америке, посетители Polsteins.com заваливали интернетмагазин заказами на 15-метровые садовые шланги по цене $20 за штуку — «хит сезона», как сообщала первая страница сайта.

Вернувшись из лагеря, Джозеф закупил шлангов на $30-000 и бросился выполнять просроченные заказы. Но шланги оказались бракованными, и-посылки с товаром возвращались обратно. И это были еще цветочки: онлайновые рекламные службы выставили юному бизнесмену счет на $43-000 — уж слишком много пользователей «кликали» на заманчивое словосочетание «садовый шланг», пока хозяин сайта наслаждался детством. «Сколько было шума! — вспоминает Коэн. — Отец гонял меня по всему дому, обзывая беспечным и безответственным юнцом». Юнец свернул всю рекламу, договорился с экспедиторской компанией UPS о скидках на оберточную бумагу, посылочные коробки и доставку. Следующие три месяца Джозеф почти не спал по ночам, усердно пополняя ассортимент своего виртуального магазина.

Совершенно неожиданно новым бестселлером стали стеклянные банки. Когда-то их можно было купить в любом хозяйственном магазине США, но теперь банки стали редкостью — товар дешевый, а торговать им хлопотно. Джозеф приступил к продаже стеклотары как раз в преддверии сбора фруктов и овощей. Наборы для домашнего консервирования (банки, крышки, закаточная машинка, пароварка, кулинарная книга) по
$50 за три месяца принесли ему прибыль, достаточную, чтобы раздать все долги.
Polsteins.com и сейчас является крупнейшим оптовым закупщиком компании Ball&Kerr, производящей товары для домашнего консервирования.

Но ассортимент Джозефа Коэна с тех пор значительно расширился: на Polsteins.com можно найти самые разные вещи, от 5-метровой рулетки за 99 центов до энергетических напитков Red Bull, от постельного белья до электрорубанков фирмы Porter-Cable за $230. Интересно «бродить» среди развалов этого барахла, подбор которого не поддается никакой логике. И что с того, что Amazon.com продает тот же рубанок за $170, прилагая к заказу еще и бесплатный набор запчастей стоимостью $20?

Действительно, многие товары попадают на Polsteins.com случайно. В один из выходных по дороге в Нью-Джерси к Коэнам заехал их старый друг Мартин Вайнгорт, владелец

компании Berta 67 Corp., производителя домашней утвари и кухонных механизмов. В разговоре с Джозефом Мартин похвастался, что с утра успел продать 12 машин для приготовления эспрессо. Джозеф в ответ предложил пари, заявив, что сумеет за неделю продать 100 кофе-машин, — и в итоге продал гораздо больше. Теперь Вайнгорт поставляет Джозефу по льготным ценам все виды товаров, производимых Berta 67.

А в прошлом году юный предприниматель сам стал производителем. К тому времени Джозеф уже имел опыт успешной торговли снегоуборочными машинами фирмы Toro — на Polsteins.com было продано более 2000 этих устройств, по виду напоминающих «зимний вариант» газонокосилки. Оценив потенциал товара, Джозеф склонил к партнерству отца и мужа сестры; компаньоны инвестировали по $167-000 в производство «электролопат» в Китае. Темно-синие нержавеющие снегоочистители из алюминия и пластика, получившие фирменное название Snow Joe, поступят в продажу по цене $119 зимой 2005–2006 годов. Джозеф уже нашел дистрибьютора для своего товара, Snow Joe будут продавать как через интернет, так и в хозяйственных магазинах по всей Америке.

Что дальше? Мать Джозефа упорно настаивает на том, что он должен поступить в колледж. У Джозефа эта тема не вызывает особого энтузиазма. «Нужно заниматься тем, что тебе нравится», — уверен он.

Кейс №4

Ростуризм

В начале августа 1998 г. Государственным комитетом России по физкультуре, спорту и туризму с целью реализации государственной политические деятели в сфере туризма была учреждена АНО «Ростуризм».

Для того, чтобы привлечь иностранных граждан в страну, «Ростуризм» ведет работу по организации за рубежом сети российских национальных туристических офисов, представляющих интересы Российской Федерации в сфере туризма. Для выполнения этих задач «Ростуризм», будучи государственной некоммерческой организацией, тесно сотрудничает с министерствами, ведомствами, а еще другими государственными и общественными организациями Российской Федерации.

По роду своей деятельности «Ростуризм» решает конкретные задачи по организации и обеспечению деловых выездов российских делегаций за психологический барьер для проведения переговоров, участия в работе международных выставок, ярмарок, конференций и в других мероприятиях, а еще по приему иностранных делегаций хоть какого уровня в Российской Федерации. Перспектива развития туризма в Российской Федерации получила новый оборот.

Между АНО «Ростуризм» и Министерством экономического развития и торговли подписан договор о совместной работе, согласно с которым «Ростуризм» работает в непосредственном взаимодействии с этим ведомством и под его патронажем реализует ряд постоянных проектов и программ в области социального туризма, направленных на перспективное развитие туриндустрии Российской Федерации.

Корпорация открыла свои представительства в ряде зарубежных государств, таких а как Венгрия, Хорватия, Египет, ОАЭ и др. Эти представительства с успехом работают в тесном контакте с посольствами, консульствами и торговыми представительствами Российской Федерации. Внутри страны «Ростуризм» объединяет деятельность нескольких туроператорских фирм Столицы России и прочих регионов Российской Федерации.

В процессе своей деятельности корпорация «Ростуризм» участвовала в многообещающих направлениях развития туризма в Российской Федерации в ряде крупномасштабных

проектов и программ, которые проводились под эгидой Администрации президента РФ, министерств и ведомств Российской Федерации, международных общественных организаций.

Кейс №5

"Нестле" в России

"Нестле" - крупнейшая в мире компания-производитель продуктов питания. Кредо "Нестле" - делать жизнь лучше, предлагая потребителям только качественные и полноценные продукты. Группа "Нестле" История 'Нестле' уходит корнями в 1866 год. Именно в этом году Генри Нестле, решив побороть детскую смертность, изобрел Farine Lactee - первую в мире молочную смесь для грудных детей - и приступил к ее производству. С тех пор ассортимент продукции "Нестле" постоянно расширяется, и в настоящее время насчитывает свыше 8000 торговых марок продуктов питания, которые знают потребители на всех пяти континентах. Среди производителей продуктов питания 'Нестле' отличается наибольшими в мире объемами инвестиций в научные исследования и технические разработки. Такое внимание к НИОКР отражает стремление 'Нестле' производить продукцию, которая не только обладает хорошими вкусовыми качествами и красиво оформлена, но и полезна для здоровья. Основное направление деятельности 'Нестле' связано с производством продуктов питания.

Кроме этого, компания 'Нестле' владеет акциями предприятий парфюмернокосметической и фармацевтической промышленности. Сегодня "Нестле" является крупнейшим производителем продуктов питания в мире, 8-ой по счету крупнейшей компанией в Европе, а также 31-ой по счету крупнейшей компанией в мире. В группе 'Нестле' работают около 230000 человек, 'Нестле' принадлежат 468 фабрик и промышленных предприятий в 84 странах мира. В 2001 году общий объем продаж группы "Нестле" достиг 84,7 миллиардов швейцарских франков.

Отношения 'Нестле' с Россией имеют давнюю историю. Компания поставляла свою продукцию в Россию уже в конце XIX века, когда петербургский торговец Александр Венцель подписал эксклюзивный контракт с Генри Нестле на поставку молочной продукции на территории Российской Империи. Новый этап наступил в начале 90-х годов XX века, когда "Нестле" создала сеть импортеров и дистрибьюторов, которые стали активно развивать продажи основных торговых марок 'Нестле', включая "Нескафе" и "Несквик". В апреле 1995 года 'Societe pour l'Exportation des Produits Nestle S.A.' открыло свое представительство в Москве. Год спустя ООО 'Нестле Фуд' стала полноценной российской компанией, организовав сеть собственных складов и наладив систему сбыта и маркетинга для продвижения продукции на рынке. Сегодня, 'Нестле' является лидером российского рынка кофе, рынка шоколадных изделий, рынка продуктов детского питания и рынка мороженого.

"Нестле" является одной из сильнейших компаний и усиливает свое присутствие на рынках кулинарной продукции и карамели. Многолетний успех 'Нестле' на российском рынке был достигнут благодаря ряду факторов. В первую очередь, 'Нестле' укрепила свои позиции и расширила свое присутствие в России за счет инвестиций в местное производство и промышленную инфраструктуру, активного продвижения торговых марок, а также постоянного расширения и развития национальной сети сбыта. Три торговые марки 'Нестле' - 'Нескафе' (в 1998, 2000 и 2002 годах), 'Магги' (в 1999 и 2001 годах) и 'Россия' (в 2002 году) были удостоены почетной награды 'Народная Марка', что стало свидетельством необычайно высокой популярности этих продуктов у российских потребителей. Деятельность 'Нестле' в России была также высоко оценена ведущими представителями индустрии и экспертами.

В 1998 году Американская Торговая Палата в России объявила 'Нестле' 'Компанией года' за ее приверженность российскому рынку, производственный рост и узнаваемость

продукции. Торговые марки компании регулярно удостаиваются наград престижного конкурса 'Брэнд Года/EFFIE' - национальной профессиональной награды в области эффективного маркетинга и рекламы. В 2002 году торговые марки 'Россия', 'Нескафе Голд', 'Магги' и 'Золотая Марка' были в очередной раз номинированы и получили золотые и серебряные награды и названы 'Брэндом Года' в своих категориях.

Стратегия компании "Нестле' во всем мире заключается в осуществлении долгосрочных инвестиций. В рамках этой стратегии компания активно вкладывает средства в местное производство, разработку продуктов, отвечающих российским вкусам и традициям, а также использует местное сырье и компоненты. В России "Нестле" имеет десять производств, в которые компания осуществляет постоянные инвестиции. Таким образом, 'Нестле' соединяет международный опыт и лидерство в пищевой индустрии с потребностями и вкусами потребителей.

В начале 1995 года "Нестле" приобрела контрольный пакет акций кондитерской фабрики "Россия" в Самаре, выпускающую шоколад и другую кондитерскую продукцию. С тех пор компания сделала большие капиталовложения в техническое оснащение и промышленное переоборудование фабрики. Инвестиции компании позволили наладить местное производство батончиков "Nuts" и шоколада 'Нестле Классик', ранее импортируемых в Россию, а также знаменитого во всем мире шоколадного напитка "Несквик".

В 2001 году ОАО 'Кондитерское объединение 'Россия' приступила к производству микса "Нескафе 3 в 1". Другое важное капиталовложение 'Нестле' в России - это приобретение в июне 1996 года контрольного пакета акций ООО "Нестле Жуковское мороженое". Были осуществлены инвестиции в установку нового современного оборудования, которое позволяет производить традиционное российское мороженое под новыми торговыми марками, такими как пломбир '48 копеек', эскимо 'Кимо', 'Розочка', 'Снегурочка'.

В январе 1998 года 'Нестле' приобрела контрольный пакет акций двух кондитерских фабрик - АО 'Алтай' в Барнауле и АО 'Камская' в Перми, которые выпускают шоколадные конфеты, карамель и печенье. 'Нестле' продолжает осуществлять инвестиции в обе фабрики, приводя их производственные мощности и инфраструктуру в соответствие с международными стандартами компании. В июне 1998 года в группу предприятий 'Нестле' вошло ОАО 'Хладопродукт' в Тимашевске Краснодарского края. Эта фабрика мороженого дополняет мощности по производству мороженого 'Нестле' в городе Жуковский. В июне 2001 года, на ОАО "Хладопродукт" была запущена в производство первая в России линия по расфасовке растворимого кофе Нескафе. В конце 1999 года 'Нестле' расширила производственные мощности своей фабрики в городе Жуковский, приступив к производству кулинарной продукции под торговой маркой "Магги", в том числе, бульонные кубики, супы быстрого приготовления и майонез "Магги". Дочерние компании "Нестле" также развивают местное производство. Компания "Сириал Патнерс
Уорлд Уайд" - совместное предприятие "Нестле" и "Дженерал Милс" - в 2001 г. приобрела фабрику и наладила производство по выпуску сухих завтраков в Перми. Компания "Нестле Пурина ПетКер" наладила в России упаковочное производство кормов для домашних животных.

В июле 2002 года "Нестле Уотерс" приобрела хорошо известную в России торговую марку "Святой источник" с производством в г. Кострома, а уже в феврале 2003 года - компанию 'Чистая Вода', ведущего поставщика бутилированной воды на дом и в офисы в России.

Стратегия 'Нестле' направлена не только на укрепление и модернизацию производственных инфраструктур фабрик и внедрение новых технологий в производство. Компания также стремится быть высокоэффективным производителем с низкими производственными

затратами. Кроме того, 'Нестле' вкладывает большие средства в обучение и повышение квалификации сотрудников, передавая им международный опыт компании и научно-технические знания. Общий объем инвестиций Общие инвестиции 'Нестле' в производство и развитие дистрибьюторской сети в России на 31 декабря 2002 г. составили более 240 миллионов долларов США. Количество сотрудников Общее число постоянных сотрудников компании в России - около 5500 человек.

21.05.2004 в отеле «Метрополь» в торжественной обстановке состоялась церемония вручения Награды Альфа-Банка и Института Лаудера Школы Бизнеса Уортон (США) «За заслуги в области иностранных инвестиций в России — 2004» компании Нестле (Nestlé). Награду Петр Авен, Президент Альфа-Банка, вручил Ларсу Олофссону (Lars Olofsson), исполнительному вице-президенту Нестле (Nestlé S.A.).

Открывая церемонию, Петр Авен отметил: «Мы хотели создать механизм, с помощью которого могли бы привлечь внимание к насущной необходимости прямых иностранных инвестиций в российскую экономику. Россия получает огромную пользу от прямых иностранных инвестиций не только в экономическом смысле, но и в плане социального и институционального развития экономики».

Награда «За заслуги в области иностранных инвестиций в России» традиционно вручается под патронажем Министерства иностранных дел РФ. В своем выступлении министр иностранных дел России Сергей Лавров подчеркнул, что Россия является государством, открытым не только для иностранных инвестиций, но и для более тесного сотрудничества с любыми финансово-экономическими институтами, чему немало будет способствовать вступление России в ВТО.

«Привлечение инвестиций — один из важных приоритетов российской внешней политики. В последние годы в этом направлении сделано немало. Улучшена законодательная база, существенно оздоровилась экономическая ситуация в стране, и это способствовало притоку капиталов», — сказал Сергей Лавров. Кроме того, министр иностранных дел также отметил, что привлечение иностранных инвестиций имеет значение и в свете задачи правительства по повышению конкурентоспособности российских предприятий и экономики в целом.

Кейс №6

Преимущества и недостатки российских оффшоров.

Александр Умнов **Российские**

и зарубежные оффшоры: что лучше?

Многие российские предприниматели не желают связываться с иностранными оффшорами. И не из-за того, что это дорого и сложно. В последнее время значительно усилился контроль за сделками с участием оффшорных компаний. И даже если российские уполномоченные органы не увидят в вашей сделке ничего криминального, соответствующий «сигнал» может поступить к ним из-за рубежа. Например, от какогонибудь контролирующего органа иностранного государства. Поэтому в качестве посредников отечественные бизнесмены все чаще стали использовать российские фирмы, зарегистрированные в свободных экономических зонах (например, в Калмыкии или на Алтае).

Строго говоря, такие компании не являются оффшорными. С точки зрения закона они ведут свою деятельность наравне с другими юридическими лицами. Просто в отличие от последних льготные компании освобождены от уплаты местных налогов. Что же касается классических зарубежных оф-фшоров, то фирмы, зарегистрированные в таких юрисдикциях, как Остров Мэн, Гибралтар, Панама и т.д., не платят вообще никаких налогов. Однако и в СМИ, и среди предпринимателей прочно закрепилось такое понятие, как «российский

оффшор». Поэтому в данной статье мы будем условно называть низконалоговые российские компании оффшорными.

Специфика бизнеса и преследуемые им цели определяют выбор, какую компанию предпочесть: иностранную оффшорную или российскую низконалоговую. Вот факторы, которые необходимо учитывать.

1. Российская компания, зарегистрированная в свободной экономической зоне, хоть и настораживает контролирующие органы, но все-таки не вызывает столько подозрений, как зарубежные оффшорные фирмы. Любая сделка отечественной организации с иностранным оффшором может стать поводом для проверок со стороны ИМНС. Кроме того, недавно был принят Закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем», который существенно снизил привлекательность иностранных оффшоров.

2. Российская льготная компания вправе пользоваться заключенными нашей страной соглашениями об устранении двойного налогообложения и другими международными льготами, установленными для отечественных фирм. Обычный зарубежный оффшор этого преимущества лишен. Так, российская льготная компания учредив свое представительство в любой стране, с которой у России имеются налоговые соглашения (например, в США), будет платить налоги только в РФ, причем по льготной ставке. При этом сохраняется гласный характер бизнеса (в схеме отсутствуют оффшорные фирмы, зарегистрированные в регионах с плохой репутацией, таких как Барбадос, Багамы и Невис).

3. Если иностранная компания не встала на учет в налоговом органе России и не получила там ИНН, то российский контрагент при перечислении какого-либо дохода в ее пользу обязан удержать и перечислить в бюджет налог на доходы иностранных юридических лиц и НДС. Кроме того, на некоторые виды доходов инофирм взимается дополнительный налог «у источника». Используя российские льготные компании, можно су-щественно сэкономить, поскольку для них ставка налога на прибыль снижена, а кредитные и страховые схемы позволяют списывать на затраты значительную часть доходов.

4. Российский оффшор более доступен территориально. Отсутствует языковый барьер. Как и за рубежом, в нашей стране сущест-вует налаженный сервис по регистрации и обслуживанию («сопровождению») льготных компаний со стороны специализированных фирм, многие из которых связаны с представителями местной администрации. Кроме того, льготная компания регистрируется и действует в соответствии с российским законодательством. А оно для наших предпринимателей гораздо проще и понятнее, чем законодательство иностранных оффшорных зон. Поэтому при использовании отечественных фирм меньше шансов допустить роковую ошибку или оказаться обманутым. А если это все-таки произойдет, то легче разыскать и возвратить похищенное или (при необходимости) защитить свои права в суде.

5. Если российские юридические лица или граждане являются собственниками иностранных компаний, им гарантировано повышенное внимание со стороны органов налогового и валютного контроля. Например, Закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» регламентирует для юридических лиц порядок владения ценными бумагами в других странах. Чтобы стать владельцем акций иностранных компаний или открыть счет в заграничных банках, требуется разрешение ЦБ РФ. Процедура его получения чрезвычайно сложна, и лишь немногим из тех, кто решил легализовать зарубежную собственность, удалось добиться положительного результата. Поэтому в большинстве случаев иностранная компания регистрируется на номиналов. Российский собственник (либо его доверенное лицо) назначается руководителем или на какую-то другую должность и действует по дове-

ренности. Но и в этом случае реальные собственники сталкиваются с проблемами. Например, являясь гражданами России, они обязаны декларировать и платить налоги со своей зарплаты.

6. В отличие от зарубежного российский оффшор представляет куда меньший интерес и для органов государственной безопасности, и для иностранных, и для международных контролирующих организаций. Ведь речь идет лишь о распределении финансовых потоков внутри России, а не о перекачке денег через границы. Хотя, несомненно, некоторые предприниматели, задумывая и осуществляя какие-то операции с участием низконалоговой компании, преследуют криминальные цели.

7. В отличие от договоров с участием российских льготных компаний внешнеэкономические контракты, непременным участником которых является иностранный оффшор, в соответствии с п.п.3 п.2 ст.40 НК РФ считаются самостоятельным основанием для проведения налоговых проверок относительно правильности применения цен (в рамках борьбы с трансфертным ценообразованием и утечкой капиталов). Если налоговый инспектор решит, что стоимость товаров (работ или услуг), указанная в контракте, более чем на 20% отклоняется от рыночной, то он вправе доначислить налоги и пени исходя из рыночных цен.

Все вышесказанное отнюдь не означает, что для наших предпринимателей российские низконалоговые компании гораздо выгоднее, чем иностранные оффшоры. Это далеко не так. При проведении целого ряда операций (например, связанных с международной торговлей, ввозом/вывозом капитала) использование иностранных оффшорных фирм куда более эффективно.

Когда нужен российский оффшор

Имейте в виду, что далеко не всегда удается с выгодой использовать российские низконалоговые предприятия. Например, практически бесполезна льготная компания, которая на территории высоконалогового региона занимается продажей товаров в розницу либо оказывает бытовые или коммунальные услуги.

Но оффшорная фирма часто незаменима в финансовых и торговых схемах (например, при межрегиональной или международной оптовой торговле) или в качестве компании, владеющей дорогостоящим имуществом. Такие схемы наиболее просты в исполнении и позволяют лучшим образом обеспечить законность ваших операций. Если же ваш основной бизнес — оказание услуг, производство, строительство или добыча полезных ископаемых, тут уже требуются более сложные индивидуальные схемы. Но в любом случае их оформление и исполнение должно находиться под постоянным жестким контролем со стороны юридической службы предприятия.

Преимущества льготных компаний перед обычными

Как уже говорилось выше, с точки зрения российского законодательства правовой статус фирм, зарегистрированных в неоф-фшорных (высоконалоговых) и низконалоговых регионах одинаков. Посмотрим, в чем же преимущества льготных компаний.

1. Льготная компания на законных основаниях платит меньше налогов, чем обычные юридические лица. Последние часто достигают «экономии», применяя полулегальные и нелегальные схемы ухода от налогообложения. С использованием льготных компаний достигается оптимальное соотношение цена–риск–налоговая выгода.

В свободных экономических зонах для инвесторов установлены пониженные ставки местных налогов. Вместо них уплачивается фиксированный ежеквартальный сбор. Например, квартальные взносы в Республике Алтай составляют 40 МРОТ (4 тыс. руб.), в калмыцкой оффшорной зоне инвестиционный взнос рассчитывается как 25% от величины сэкономленных налогов, но не менее 10 тыс. руб. в квартал.

2. В связи с тем, что количество компаний, зарегистрированных в российских «налоговых гаванях», велико, проверки со стороны местных налоговиков обычно сводятся лишь к формальным процедурам. Конечно, при условии, что фирмы своевременно и полностью выполняют свои обязательства по внесению инвестиционных взносов и у них нет серьезных нарушений в процессе сдачи налоговой отчетности. Практика показывает, что плановые проверки, как правило, редки и проводятся камерально (без выезда на место деятельности компании). Да и в целом отношение должностных лиц местных ИМНС к подопечным налогоплательщикам более терпимое и лояльное, чем в высоконалоговых регионах.

Тем не менее существует вероятность, что налоговые и иные контролирующие органы, например центральные или из других регионов, захотят проверить деятельность льготной компании. Такое желание может быть вызвано необходимостью провести встречную проверку или же поступившими сведениями, что какая-то оффшорная компания фактически ведет свою основную деятельность на территории высоконалогового региона. Но такие проверки всегда сопряжены с большими организационными и финансовыми затратами для проверяющих. Ведь обычно для регистрации низконалоговых компаний предприниматели выбирают зоны, достаточно удаленные от тех регионов, где проходит их основная деятельность. Именно поэтому вероятность подобных проверок не велика. Конечно, если речь идет об обычной проверке и при условии, что к вашей компании нет серьезных претензий.

Кстати, профильные отраслевые контролирующие органы (например, здравоохранения и др.), чьи подразделения находятся на территории «льготных регионов», как, впрочем, и фискальные органы, не слишком досаждают проверками своим подопечным.

3. Относительная конфиденциальность (анонимность) владения и места деятельности, которую обеспечивают калмыцкие или алтайские низконалоговые компании. Однако при регистрации и использовании такой фирмы не следует забывать об определенных мерах предосторожности.

4. Если умело пользоваться преимуществами низконалоговой компании, можно легко избежать неблагоприятных последствий, которыми грозит вывод основных активов остальных предприятий из-под бремени высокого налогообложения. Некоторые недобросовестные предприниматели используют низконалоговые компании как собственный универсальный механизм, позволяющий проводить различные финансовые операции, не прибегая к услугам сторонних лиц. Тем самым они снижают вероятность утечки информации о вашем бизнесе.

5. Легкость и относительная дешевизна лицензирования, получения таможенных откреплений, регистрации ККМ, автотранспорта и т.д., вызванные прежде всего лояльностью соответствующих региональных государственных органов.

6. Отсутствие во многих случаях дополнительных отраслевых ограничений в региональном законодательстве (например, ре-гулирования цен в фармацевти-ческой деятельности).

7. Предприниматели нередко идут на определенный риск, используя в качестве посредников для проведения сомнительных (с точки зрения закона) сделок фирмы– однодневки. Но при помощи низконалоговых компаний можно совершенно легально добиться существенной экономии средств. Особенно когда для проведения тех или иных операций требуется относительно длительное функционирование посреднической фирмы.

8. Секретарские компании, которые занимаются сервисным обслуживанием оффшорных фирм, помогают в решении большей части текущих проблем. Эти компании будут представлять ваши интересы на местах и обеспечат удобный режим работы, когда у

собственника или его представителя отпадет необходимость постоянно выезжать в низконалоговый регион для решения незначительных проблем. Например, эти компании могут сдавать за вас отчетность в МНС и фонды. Секретарские услуги стоят около 250 долл. в квартал.

Как хранятся секреты оффшора

Обычно центр управления и контроля оффшорной компании находится за пределами высоконалоговых российских регионов. А для ее функционирования достаточно наличия формальных атрибутов — владельцев, директоров, устава, банковского счета, комплекта регистрационных документов. По адресу, указанному в документах о регистрации как местонахождение низконалоговой фирмы, ее офиса, как правило, нет. Но этот адрес обслуживают специализированные агентства, которые по договору оказывают секретарские услуги и принимают почту, пересылая ее затем владельцам компании. По законодательству низконалоговых регионов, компания– инвестор фактически может работать где угодно вне территории этой зоны. Отчетность в ИМНС сдается через секретарскую фирму. При этом представители ИМНС даже могут и не знать о реальном местоположении инвестора. Если, конечно, сам инвестор им об этом не скажет.

Кроме усилий самих собственников российских оффшоров, о сохранности конфиденциальной информации об их деятельности позаботились и местные законодатели. Например, в п.1 ст.12 Закона Республики Алтай «О совершенствовании правовой и экономической основ функционирования Эколого-экономического региона “Алтай”» закреплена следующая норма: «Государственные органы и организации Республики Алтай, а также их должностные лица не вправе разглашать какую-либо информацию об участниках ЭЭР “Алтай”, пользующихся налоговыми льготами в соответствии с настоящим Законом, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации».

Что самое удивительное, такие нормы действительно работают. Местные власти и организации не боятся вступать в конфликт с расположенными в других субъектах Федерации контролирующими органами, когда те инициируют проверку деятельности какой-то компании и запрашивают, например, в Калмыкии необходимые материалы.

Скрывать реальное местонахождение льготных компаний позволяет и законодательство регионов, создавших у себя льготный налоговый режим для внешних инвесторов. В соответствии с ним фирма–инвестор может, а иногда даже должна вести деятельность за пределами льготной зоны (т.е. на территории высоконалогового региона). При этом налоговые органы, расположенные по месту регистрации такой «оффшорной компании», практически никогда не знают о ее реальном местонахождении. Что же касается посреднических услуг, оптовой торговли, лизинга, сдачи имущества в аренду и т.д., то компании, занимающиеся такой деятельностью, могут вообще обойтись без офиса, аренды и большого штата на территории высоконалогового региона и, сдавая отчетность, например, в Калмыкии, не иметь никаких признаков ее ведения, скажем, в Саратове.

Таким образом, грамотная организация бизнеса позволяет существенно минимизировать риск налоговой проверки (выездной, плановой, внеплановой или встречной) со стороны калмыцкой налоговой инспекции.

С гораздо большей вероятностью такую проверку стоит ожидать со стороны фискальных органов высоконалогового региона.

Основные источники информаци о льготной компании

Юридический адрес предприятия–льготника. В лучшем случае там находится лишь секретарская фирма, обслуживающая льготную компанию. Первая, как правило, поддерживает связь с клиентом по почте, телефону, модему или факсу. (Агентства, дорожащие репутацией, информацию о своих клиентах стараются хранить в строгом секрете.)

Место жительства учредителя. На этот адрес ИМНС может высылать различные письма и предписания. (Чтобы свести свои риски к минимуму, многие локализуют сведения о сотрудниках, работающих в льготной компании. Поэтому не удивляйтесь, если выяснится, что ее собственник и директор одно и то же лицо, а других сотрудников просто нет. Бывает, что этот человек по месту прописки не проживает, а значит, получить от него какую-то информацию налоговый орган не сможет.)

Банки, в которых открыты счета оффшорной компании. Поэтому в работе с банками многие предпочитают использовать систему «банк–клиент». В этом случае направлять в банк представителя фирмы не требуется, а значит, локализуются возможные источники получения информации об оффшорной компании и ее представителях. Кроме того, банк может стать поставщиком данных об отправителях и получателях денежных средств со счета льготной фирмы, а также о характере ее хозяйственной деятельности (достаточно заглянуть в графу «основание платежа», в экземпляры внешнеэкономических контрактов и т.д.). Конечно, вся эта информация не раскрывает реального местонахождения оффшорной компании (а значит, и места ее деятельности), однако позволяет выйти на контрагентов.

Когда низконалоговая компания пользуется банковским счетом в другом регионе, может возникнуть следующая проблема. Банк, обслуживающий ее по системе «банк– клиент», принимая поручения на перевод денежных средств, пересылая выписки по счетам и т.д., иногда фиксирует IP-адрес компьютера и расположение его сегмента, а также номер телефона, с которого идет управление банковским счетом по модему. И хотя такие действия маловероятны, в принципе есть шанс, что данным способом налоговикам удастся раскрыть местонахождение лица (или его рабочего места), управляющего банковским счетом.

Многие вместо стационарного телефона предпочитают использовать мобильный, зарегистрированный на представителя льготной компании*. Однако при желании можно определить, из какого региона делались конкретные звонки с этого телефона. Если все они идут, например, из московского региона, у налоговых органов возникнут справедливые подозрения, что лицо, управляющее счетом, постоянно находится в Москве и имеет там стационарное рабочее место. Вот тогда-то неприятности и не заставят себя ждать.

Чтобы снизить риск, нужно заключить договор поручения, в соответствии с которым поверенный (фирма, зарегистрированная в высоконалоговом регионе) будет управлять счетом доверителя (льготной компании) с территории своего региона.

Если же платежные поручения привозит в банк курьер, необходимо определить его взаимоотношения с низконалоговой компанией.

Налоговая проверка контрагентов компании. ИМНС высоконалоговых регионов в процессе проведения проверок контрагентов льготных фирм всегда имеют доступ к их первичным бухгалтерским документам. Благодаря этому налоговикам удается получить сведения о характере и суммах сделок льготного предприятия с этим контрагентом, о должностных лицах, которые от имени льготной компании подписали документы, о почтовых адресах и иных реквизитах, указанных в договорах, и т.д. Конечно, всей этой информации обычно недостаточно для того, чтобы определить реальное местонахождение оффшорной компании (ее документы могут перевозиться в чемодане из города в город, а стационарных рабочих мест, вполне вероятно, вообще нет).

Валютный, таможенный, отраслевой и иные виды контроля. Эти виды контроля настолько многообразны, что риски, связанные с ними, необходимо изучать применительно к конкретному виду деятельности льготного предприятия.

Трансфертное ценообразование в налоговых схемах

Под трансфертным ценообразованием понимают способ установления цен в сделках между взаимозависимыми фирмами. При этом они могут быть как необычно низкими, так и высокими. Такое ценообразование является одним из самых распространенных способов

минимизации налогов. Им пользуются как крупные промышленные и торговые компании, так и малые предприятия. Схемы трансфертного ценообразования предельно просты.

Например, московская фирма занимается посреднической деятельностью: приобретает товар у российского завода–производителя (или импортирует) и перепродает потребителям. Здесь еще нет трансфертных цен, а налогообложение максимально. Собственник компании, проанализировав возможные варианты минимизации налогов, решает использовать для формирования трансфертных цен российские низконалоговые предприятия (кстати, что касается иностранных оффшоров, то во внешнеэкономических сделках схема выглядит аналогично). Для этого он регистрирует, скажем, в калмыцкой зоне экономического благоприятствования льготную компанию, привлекая в качестве учредителя и директора некое номинальное лицо. Так удается частично скрыть связь с московской компанией, ее собственниками и руководителями. В этом случае льготная фирма предстанет перед контролирующими органами в качестве независимого контрагента, т.е. лица, не аффилированного с московской компанией. Затем низконалоговое предприятие по договорам с производителями (импортерами) закупает товар по цене, которую условно можно назвать «себестоимость плюс один рубль». На этот товар оно «накручивает» максимальную наценку и продает московской компании. Последняя перепродает товар потребителям с минимальной наценкой. В итоге в отчетности московской компании — мизерная прибыль, а вся разница оседает на счетах льготной фирмы и облагается налогами по пониженным ставкам, либо в связи с особенностями калмыцкого налогового контроля в упрощенном порядке используется фактическим владельцем льготной фирмы в иных финансовых схемах.

Практикуется и обратная схема, когда посредник участвует в закупках сырья, материалов, оборудования и т.д. Приобретая товар по рыночной (или даже заниженной) цене, посредник затем перепродает его заводу–производителю с максимальной наценкой. Результат тот же: вся прибыль — у посредника, налоговые платежи промышленного предприятия за счет завышенной себестоимости оказываются минимальны.

Льготная фирма в полном объеме должна выплачивать налоги с фонда оплаты труда (отчисления во все страховые фонды). Впрочем, оформлять работников в штат низконалоговой компании, как правило, нецелесообразно. Именно поэтому единственным штатным работником зачастую оказывается директор. Бухгалтерские и прочие услуги можно получать по договору с другим юридическим лицом

Кейс №7

Петросоюз

Промышленная группа (ПГ) «Петросоюз», до 2001 г. — «Петроимпорт», была образована в 1997 г. За несколько лет ПГ «Петросоюз» превратилась в основного российского производителя майонеза и растительно-жировых средств и заняла второе место среди изготовителей кетчупов после торговой марки «Балтимор». В портфеле компании находятся 17 торговых марок в 6 товарных группах. На принадлежащих ПГ «Петросоюз» семи самых мощных производственных комплексах в отрасли, расположенных в России, Украине и Узбекистане, выпускается более 160 наименований товаров, которые экспортируются в 13 стран ближнего и дальнего зарубежья. Более того, в скором времени «Петросоюз» планирует ввести в эксплуатацию новый завод по производству кетчупа в Ленинградской области.

В этом году ПГ «Петросоюз» намерена создать в России совместное предприятие с крупным западным производителем продуктов питания. Данное решение продиктовано стремлением объединить накопленный «Петросоюзом» опыт работы на российском рынке со знаниями и финансовыми ресурсами серьезных зарубежных игроков.

Быстрое и динамичное развитие ПГ «Петросоюз», увеличение объемов ее производства и обострение конкуренции на российском масложировом рынке стало основной причиной, обусловившей возникновение планов создания СП. В связи с этим возникла необходимость использовать опыт зарубежных фирм в управлении крупными компаниями, а также привлечь значительные средства и современные технологии.

Создание ПГ «Петросоюз» совместного предприятия с крупной западной компанией позволит ей в ближайшие несколько лет сохранить абсолютное лидерство в производстве средств, увеличить отрыв от конкурентов в производстве майонезов и перейти со второй на первую позицию в изготовлении кетчупов. При этом предполагается развивать уже существующие бренды: «Моя семья», «Мечта хозяйки», «Пикадор», «Деревенское» и другие, а также создавать новые и расширять ассортимент в частности за счет замороженных полуфабрикатов. **Источник:** *Южнов А.* Секрет фирмы. 2005. № 7. 21 февр.

Кейс №8

Малый бизнес

В середине XX в. большинство экономистов в своих прогнозах предсказывали, что будущее развитие национальных экономик Европы зависит только от крупных фирм. Так как размер считался необходимым условием получения выгоды от эффекта экономии на масштабе производства, для выхода на мировые рынки, а также для того, чтобы не отставать от изменений экономической конъюнктуры и внедрять передовые технологии. Эти прогнозы подтвердились: в Европе действительно возрастало господство крупных компаний. Но уже в 1970-х годах тенденции развития начали меняться. Крупные фирмы рационализировали свою Деятельность путем реструктуризации, привлечения субподрядчиков, выделения мелких и средних компаний из головного предприятия. В результате в странах Европейского Союза количество людей, имеющих собственный бизнес, выросло с 29 млн в 1972-м до 45 млн в 1998 г.

С течением времени крупный бизнес становится все более зависимым от малых и средних предприятий (МСП). Ведь крупные компании действуют через широкую сеть производителей и субподрядчиков в виде МСП, расположенных по всей территории ЕС. Данная система позволяет крупному бизнесу встраивать стабильные производственные отношения, объединяя тысячи МСП. Создание таких Производственных сетей привело к тому, что между первоначально не связанными между собой отраслями стали возникать хозяйственные связи. Например, МСП, производящие одежду, зависимы от качества, доступности и цены на синтетическое волокно, производимое химической промышленностью.

На сегодняшний день МП и МСП составляют основу социально-экономической модели ЕС. Они стали стимулом развития конкуренции в европейской экономике, заставляют крупные компании улучшать эффективность и внедрять новые технологии. Предприятия малого и среднего бизнеса служат источником создания новых рабочих мест, тем самым оказывают заметное влияние на уровень занятости в ЕС. Экономики с большим числом МСП легко приспосабливаются к изменениям спроса и предложения, ведь эти предприятия гибче, чем крупные компании. Они также эффективнее внедряют инновационные идеи в свой бизнес, внося вклад в их распространение в экономике в целом.

Для того чтобы стимулировать развитие малого и среднего предпринимательства, Европейской комиссией был предпринят ряд мер по устранению административных препятствий. Были внесены коррективы в условия финансирования: достижение прозрачности платежных систем и создание Европейской ассоциации фондов взаимных гарантий для малого бизнеса. Был изменен бюджетно-финансовый подход: освобождение мельчайших предприятий от уплаты НДС, устранение двойного налогообложения для зарубежных дочерних предприятий.

Европейская политика в сфере стимулирования малого и среднего бизнеса осуществляется на двух уровнях: через деятельность стран и через программы, реализуемые под эгидой ЕС. Мероприятия по поддержке малого бизнеса финансируются из фондов ЕС. Так, в рамках программ 2000—2006 гг. предусмотрено выделение 16 млрд евро для поддержки проектов, связанных с МСП.

Другим фактором, определяющим политику поддержки МСП в ЕС, стала Европейская хартия для малых предприятий. В этом документе главы государств и правительств, так же, как и Европейская Комиссия, признают большой потенциал малых предприятий, особенно когда речь идет о предоставлении новых услуг, создании новых рабочих мест и усилении социально-экономического развития регионов. Они также подчеркивают важность развития духа предпринимательства и создания благоприятных условий для повторных попыток создания собственного дела даже в случае прежних неудач. Признается важность таких ценностей, как профессионализм, надежность и гибкость в новых экономических условиях.

Таким образом, основой регулирования и содействия развитию мелкого и среднего предпринимательства стало создание для него режима наибольшего благоприятствования; содержанием — создание государственными структурами экономических и правовых условий и стимулов его успешного развития, а также вложения в него материальных и финансовых ресурсов на льготных условиях; целью системы регулирования и оказания содействия развитию малого и среднего предпринимательства в ЕС является сбалансирование интересов государства и бизнеса.

В российской экономике МСП играют не менее важную роль. В 2004 г. в России зарегистрировано 946 тыс. малых предприятий. В среднем в России на одну тысячу человек приходится 7 малых предприятий, в Европе — 35. Доля М^ в ВВП сегодня составляет 10-12 %, а в ЕС — 50-60 %. В сфере малого предпринимательства работает до 19% занятого населения страны, в Европе — до 70 %. ОД" ко сопоставлять данные о развитии российского малого бизнеса с данными развитых стран неправильно, так как российские критерии отнесения предприятий к малому бизнесу не сопоставимы с зарубежными. Кроме того, огромная часть малого бизнеса в России остается неучтенной: так, до 50 % малого бизнеса, работающего в торговле, находится «в тени».

Поддержка МСП важна для государства с точки зрения развития экономики, роста конкурентоспособности, создания новых рабочих мест, социальной стабильности и сокращения уровня бедности. Поэтому Министерство экономического развития (МЭРТ) пытается строить свою работу по поддержке МСП таким образом, чтобы стимулировать граждан к занятию предпринимательской деятельностью, способствовать увеличению общего количества малых предприятий, увеличению численности занятых в этом секторе, увеличению вклада малых предприятий в ВВП и уплате ими налогов. Основными методами решения этого вопроса являются формирование нормативно-правовой базы, финансирование за счет средств федерального бюджета проектов по поддержке предпринимательства.

МЭРТ занимается устранением таких проблем, как: нестабильность налогового законодательства, высокая налоговая нагрузка, нехватка собственных финансовых средств для развития бизнеса, недостаток площадей, высокие ставки арендной платы и нестабильность условий аренды, недостаточный платежеспособный спрос на товары и услуги МСП, сложности с получением банковского кредита.

Малые предприниматели считают, что основной проблемой для них являются административные барьеры. Так как нормативная основа не способна жестко регулировать вмешательство в деятельность частных предпринимателей проверяющих инстанций, а судебная система не в состоянии защитить интересы малого бизнеса при нарушении их государственными чиновниками. Еще одной преградой на пути развития МСП является проблема

с получением банковских кредитов. В частности, отсутствует ликвидный залог, кроме того, стоимость кредитов для малого бизнеса остается слишком высокой.

Перспективным способом финансовой поддержки МСП МЭРТ считает микрофинансирование малых предприятий, прежде всего кредитование потребительских кооперативов. Средняя сумма микрокредита, по его словам, сегодня составляет 1 тысячу долларов, минимальная сумма — 17 долл. Решение о выдаче микрокредита принимается за 2—5 дней. Объем невозвратов таких кредитов составляет 0,5—1 %. Кроме того, такой вид кредитования способен учитывать в качестве залогов то, что банки не учитывают.

Другим эффективным способом поддержки МЭРТ считает создание бизнес-инкубаторов. Здесь речь идет о том, чтобы совместно с регионами создать бизнес-инкубаторы площадью 1,5 тыс. кв. м и необходимым финансированием около 18 млн руб. на один инкубатор. Однако смысл бизнес-инкубатора должен заключаться во временности пребывания. Предприниматель не может находиться в нем сколь угодно долго и на одинаковых условиях. Идея, которая будет Реализована в некоторых регионах, состоит в том, чтобы передавать офисные помещения в 20—40 кв. м на юридическое лицо в аренду на 3 года с прогрессивной арендной ставкой. Первый год арендная ставка может составлять 50 % от рыночной стоимости, а к третьему году она становится рыночной ставкой, после чего Договор аренды прекращается. Предполагается, что федеральное правительство и региональные власти будут участвовать в такого рода проектах из расчета 50 % на 50 % расходных средств с дальнейшим снижением доли государства.

Государство занимается совершенствованием налогового законодательства. Готовится предложение, которое касается расширения состава расходов, Которые учитываются при уменьшении налоговой базы при уплате налога по упрощённой системе. В частности, туда предполагается включить расходы на обязательную сертификацию, расходы на проведение обязательной оценки объектов, платежи за предоставление информации о зарегистрированных правах, расходы на изготовление документов.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

1. Сущность предпринимательства.
2. Цель производственного вида предпринимательства, основные формы проявления.
3. Обязательные этапы для создания предприятия.
4. Понятие несостоятельности предприятия, формы ее реализации.
5. Цель создания финансово-промышленные группы в России.
6. Экономические, социальные и правовые условия необходимые для формирования предприимчивости людей.
7. Содержание коммерческого предпринимательства.
8. Формы предприятий.
9. Организационные формы предприятий, имеющие особенности при регистрации (их содержание).
10. Суть предпринимательского союза.
11. Виды и формы предпринимательства.
12. Особенность финансового предпринимательства.
13. Что включает в себя внешняя среда предприятия?
14. Из каких элементов состоит внутренняя среда предпринимательской деятельности?
15. Какие предприятия относят к малым?
16. Преимущества малого предприятия.
17. Понятия фондового рынка.
18. Предпринимательская идея и ее выбор.

19. Методы принятия предпринимательских решений.
20. Сущность конкуренции и ее виды.
21. Задачи и функции антимонопольного комитета.
22. Понятие предпринимательской тайны, ее виды.
23. Критерии классификации инноваций.
24. Организационные структуры, осуществляющие реализацию инноваций.
25. С какой целью осуществляется учет социальных последствий инновационных проектов?
26. В чем сущность и значение культуры предпринимательства?
27. Условия и факторы, влияющие на формирование культуры предпринимательства.
28. Структура предпринимательской деятельности.
29. Методы оптимизации структуры предпринимательской деятельности.
30. Понятие внутрифирменного предпринимательства.
31. Качественные признаки внутрифирменного предпринимательства.
32. Показатели эффективности предпринимательской деятельности.
33. Методы оценки предпринимательской деятельности.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Общематематические и естественнонаучные дисциплины»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Безопасность жизнедеятельности.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 01- 04, ОК 06, ОК 08-10	организовывать и проводить мероприятия по защите 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 по-	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 неё 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 обязан-

	страдавшим	ностей военной службы; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени, организация защиты населения.	ОК 01 – 04, 06, 08-10	Тест Практические задания	
2	Раздел 2. Основы военной службы	ОК 01 – 04, 06, 08-10	Тест Практические задания	
3	Раздел 3. Основы медицинских знаний и оказание первой медицинской помощи	ОК 01 – 04, 06, 08-10	Тест Практические задания	
4	Дифференцированный зачет	ОК 01 – 04, 06, 08-10		Билеты

Оценочные средства для текущего контроля

Тестовые вопросы

1.Какая из ЧС относится к природным, связанная с проявлением стихийных явлений
Буря
Взрыв
Геноцид

2.К биологическим ЧС относятся
Война
Эпифитотии
Смерчи

3.К ЧС социального происхождения относится
Шторм
Сель
Терроризм

4. Если вы услышали звуковой сигнал электрической
сирены с улицы в течении 3-4 минут, то он означает
«Воздушная тревога»
«Внимание всем!»
«Спасайся, кто может»
«Оставайтесь на месте»

5. Если вы идете по улице и почувствовали сильный, удушливый запах нашатырного спирта, то это означает, что произошла авария с выбросом
Хлора
Аммиака
Бытового газа
Сернистым ангидридом

6. Если произошла техногенная авария с выбросом хлора каким раствором вы смочите простейшие средства для защиты органов дыхания
2 % раствором пищевой соды
5 % раствором уксусной или лимонной кислоты
40 %раствором этилового спирта

7. Единым номером вызова экстренных оперативных служб является №
1) 911
2) 112
007
105

8. Можно ли тушить углекислотным огнетушителем (ОУ-5) электроприборы, находящиеся под напряжением
Да, можно под любым напряжением
Нет, нельзя
Можно, под напряжением до 1 КВ

9. Если загорелось масло на сковороде, то надо
Вылить на огонь большое количество воды

Перекрыть подачу газа, электроэнергии и закрыть сковороду крышкой или плотной тканью
Выбросить сковородку в открытое окно

10. Можно ли в сухую ветреную погоду разводить костер или сжигать мусор вблизи домов, строений, сухой травы, леса и т.д.
Да, можно и даже нужно, ведь из-за ветра огонь разгорится гораздо быстрее
Нет, нельзя так как, из-за ветра пламя может перекинуться на дома, строения, лес
Конечно же можно, ведь мусор куда-то же надо утилизировать

11. Если вы обнаружили в общественном, многолюдном месте сумку, пакет, или коробку вашими действиями будут
Позвонить по № 112 и сообщить о находке, отойти самому на безопасное расстояние и предупредить окружающих вас людей о возможных последствиях
Несмотря ни на что проверить содержимое сумки, пакета, коробки
Попросить кого-нибудь, из прохожих, что бы они проверили находку

12. Вы оказались заложником террористов, ваши действия
Попытаться отобрать оружие у захватчиков и их же оружием уничтожить их
Нужно выяснить у террористов чего они от вас хотят и настойчиво потребовать от них, чтобы они немедленно отпустили вас и всех остальных заложников
Не нужно провоцировать террористов, не ведите себя вызывающе и пресекайте истерические выходки других заложников, нужно попытаться максимально запомнить приметы преступников и выбрать место для укрытия на случай стрельбы при штурме спецназа

13. Какой из факторов ядерного взрыва может вызвать лучевую болезнь
Ударная волна
Электромагнитный импульс
Проникающая радиация

14. Какой фактор ядерного взрыва вызывает пожары и ожоги
Световое излучение
Радиактивное заражение
Электромагнитный импульс

15. В какой из войн впервые было применено отравляющее вещество хлор
1) В 1-ю мировую
2) Во 2-ю мировую
3) В гражданскую

16. Обсервация это
Медицинское наблюдение за очагом поражения и проведение необходимых лечебно-профилактических мероприятий
Удаление радиации с объектов жизни обеспечения, местности, транспорта
Изоляционно-ограничительные меры

17. Средствами индивидуальной защиты органов дыхания являются
ОЗК, Л-1
ГП-5, ВМП, респиратор
ПРУ, убежище

18. При каком кровотечении накладывается кровоостанавливающий жгут
Артериальном
Венозном
Капиллярном

19. Транспортная иммобилизация это
Перевозка раненого
Прибинтовывание поврежденной конечности к здоровой части тела
Доставка раненого в медицинское учреждение на самолете

20. Анафилактический шок это
Гематома, опухоль
Аллергическая реакция
Прием медицинских препаратов в качестве профилактики болезни

21. При химическом ожоге следует
Нанести на пораженный участок крем, мазь или растительное масло
Растереть место ожога 96% раствором спирта
Обмыть пораженный участок струей воды в течении 15-20 минут

22. Сколько степеней отморожения
1
2
3
4

Приложение № 2

Контрольная работа

1) Чем отличается противогаз ГП-7 от ГП-7В?
1) Наличие соединительной трубки
2) Отсутствия соединительной трубки для принятия воды.
3) Наличие переговорного устройства.
Ответ 1.2.

2) Назовите единицу измерения дозы облучения.
1) Ньютон 2) Рентген в час.
3) Килограмм. 4) Рентген 5) Паскаль.
Ответ 2.2

3) Кто является начальником ГО учебного заведения?
1) Завуч.
2) Преподаватель ОБЖ 3) Преподаватель физкультуры.
4) Директор. 5) Завхоз.
Ответ 3.4

4) При каком виде ядерного взрыва отсутствует световое излучение, как поражающий фактор.
1) Высотном.
2) Наземном.
3) Воздушном.
4) Подземном.

5) Надводном.
Ответ 4.4

5) У пораженного ОВ сужены зрачки глаз. Какое ОВ применено?
1) Нервнопаралитическое ОВ(VX)
2) Удушающее ОВ (Фосген)
3) Кожно-нарывное ОВ (Игрит)
4) Психо-химическое ОВ(CS)
5) Обще-ядовитое ОВ (зарин,зоман).
Ответ 5.1.

6) Какая группа ОВ не имеет цвета и запахов?
1) Нервнопаралитическое.
2) Кожно-ядовитое.
3) Обще-ядовитое.
4) Удушающие.
Ответ 6.1.

7) Какой поражающий фактор не сказывает на человека непосредственное воздействие?
1) Ударная волна.
2) Световое излучение.
3) Проникающая радиация.
4) Электромагнитный импульс.
5) Радиоактивное заражение местности.
Ответ 7.4.

8) Кем и когда был изобретен противогаз?
1) Д. Н. Зелинский 1915 г.
2) Н. Галовин 1913 г.
3) Н.Ауховинский 1914 г.
Ответ 8.1

9) Воздействие какого поражающего фактора ядерного взрыва вызывает ожоги кожи, пожары?
1) Проникающая радиация.
2) Световое излучение.
3) Электромагнитные импульс.
Ответ 9.2

10) Что такое дезактивация?
1) Удаление радиоактивных веществ.
2) Уничтожение ОВ.
3) Устранение болезнетворных микробов.
Ответ 10.1.

11) При аварии с утечкой аммиака вы решили использовать ватно-марлевую повязку. Каким раствором ее следует смочить?
1)25 % раствором нашатырного спирта.
2) Раствором уксусной или лимонной кислоты.
3)5 % раствором соды.
Ответ 11.2.

12) Что относится к С.Н.З. органов дыхания?
1) Костюм Л-1. ОЗК.
2) Противогаз, респиратор.
3) Убежище, ПРУ.
Ответ 12.2

13) Землетрясение застало вас на улице. Что нужно делать?
1) Укрыться в метро или подземном переходе.
2) Спуститься в подвале домка и переждать толчки.
3) Выйти на середину улицы, площадь, пустырь.
Ответ 13.3

14) Что такое обсервация?
1) Эвакуация людей из зоны Ч.С.
2) Медицинские мероприятия при инфекционных заболеваниях.
3) Нейтрализация химических веществ.
Ответ 14.2

15) В каком году произошла катастрофа на Чернобыльской А.Э.С?
1)1986 г.
1996 г.
1956 г.
Ответ 15.1.

Приложение № 3

Тестовые вопросы по теме: «Государственная система обеспечения безопасности населения»

Какое из перечисленных званий выше других?
А- ефрейтор
Б- старший прапорщик
В- младший лейтенант

Как называется воинское подразделение численный состав которого составляет от 80 до 120 человек?
А- взвод
Б- рота
В- полк

Какая часть АК- 74 увеличивает кучность боя при стрельбе очередями?
А- дульный тормоз- компенсатор
Б- шомпол
В- ствол

Народное название установки залпового огня во время ВОВ?
А- «Сатана»
Б- «Град»
В- «Катюша»

Какой род войск РФ празднует свой день рождения с одним из святых в христианстве? А- «КВ»
Б- «ВДВ»
В- «СВ»

Что из перечисленного относится к оружию массового поражения?
А- танк т- 90
Б- авианосец
В- бактериальное/ биологическое

Самый главный нормативный акт РФ?
А- Уголовный Кодекс РФ
Б- Конституция РФ
В- Указ Президента РФ

Как военные между собой называют противопехотную мину?
А- улитка
Б- пиявка
В- лягушка

Назовите флаг ВМФ? А- Антоновский
Б- Андреевский
В- Алексеевский

Какие войска входят в систему Федеральной службы Безопасности РФ?
А- ВВ
Б- ВДВ
В- ПВ

Разлет осколков гранаты Ф- 1 составляет:
А- 200 м.
Б- 50 м.
В- 800 м.

Вес АК- 74 со снаряженным пластмассовым магазином составляет:
А- 4 кг. 100 гр.
Б- 5 кг. 300 гр.
В- 3 кг. 600 гр.

Какой вид кровотечения наиболее опасен?
А- капиллярное
Б- артериальное
В- венозное

Какое кодовое название изобретатели присвоили одноразовому, противотанковому, ручному гранатомету?
А- оса
Б- муха
В- пчела

Какой выкрик мусульманские экстремисты используют для поднятия боевого духа, который переводится как «всевышний с нами»?
А- «бабай давай»
Б- «аллах акбар»
В- «бамбарбия керкуду»

Как называется «обувка» БМП?

А- гусеница
Б- бабочка
В- каракатица

Как называется чудовище изображенное на гербе РФ, которое пронзает копьем Георгий Победоносец?
А- Горыныч
Б- Лохнесс
В- Василиск

Как называлась первая атомная бомба, сброшенная на японский город Хирасиму в августе 1945 года?
А- злодейка
Б- котенок
В- малыш

Как называется армейский комплект химзащиты?
А- ЗАК
Б-ОЗК
В- ГАЗ

Как звали Верховного Главнокомандующего во времена СССР, обещавшего показать американцам «Кузькину мать» А- Сталин И.В.
Б- Хрущев Н.С.
В- Горбачев М.С.

Назовите пехотную армейскую амфибию?
А- БМД
Б- БМП
В- БТР

Назовите пистолет пулемет, выпускаемый чеченскими сепаратистами на заводе «Красный Октябрь» г. Грозного в период с 1996 по 1998гг. «Борс»
А- «Гюрза»
Б- «Волк»
В- «Тарантул»

Как называют людей, которые выступают против войны и какого- либо оружия?
А- пацифисты
Б- террористы
В- трубочисты

Какой вертолет носит прозвище «корова» из-за большой грузоподъемности и слабой маневренности?
А- МИ- 8
Б- К- 50
В- МИ- 26

Как называлось ОВ впервые примененное Германией в первую мировую войну?
А- хлор
Б- пропан
В- аммиак

Какого класса бронежилет выдерживает пулю, выпущенную из АК?
А- 1- го кл.
Б -3- го кл.
В- 5- го кл.

Раздел 11- й уголовного кодекса РФ называется: А- воинские преступления
Б- преступления против военной службы
В- преступление и наказание

Кем будет считаться гражданин РФ, завербовавшийся во Французский иностранный легион?
А- почетный легионер
Б- контрактник
В- наемник

Изречение на вратах концлагеря «Бухенвальд» звучало как:
А- здравствуйте
Б- каждому свое
В- добро пожаловать

Приложение №4

Тест. Боевые традиции Вооружённых сил символы воинской чести Росси.

Дополнение предложение.
Боевые традиции - это….
а. система межличностных отношений в воинских коллективах
б. народные обычаи, перенесённые в сферу военных отношений
в. исторические сложившиеся в армии и на флоте и передающиеся из поколения в поколение правила, обычаи и нормы поведения военнослужащих, связанные с выполнением правил, обычаи задач и населением военной службы;
г. Исторически сложившиеся в армии и на флоте и передающиеся из поколения в поколение уставные и неуставные взаимоотношения.

Что характерно для любого воинского коллектива?
а. автономия, означающая определённую самостоятельность и проявляющаяся в выполнении функции, свойственных только этому коллективу
б. способность сохранять структуру и функции
в. Минимальная численность и состав, позволяющие выполнять на коллектив функции
г. Оптимальная численность и состав, позволяющие полностью выполнять возложенное на коллектив функции с минимальными затратами труда и средств
д. способность быстро изменять организационную структуру.

3. Дополни предложение.
Ордена-это…
а. почётные ведомственные награды за успехи в различной деятельности
б. наградные государственные знаки за успехи на производстве
в. почётные государственные награды за воинские и другие отличия и заслуги
г. почётные награды министра обороны РФ за безупречное служение Родине

4.Какие государственные награды России и бывшего СССР сохранены в системе госнаград Российской Федерации?
а. орден святого Георгия и знак отличия Георгиевский крест

б. орден “За заслуги перед отечеством”
В. Военные ордена Суворова, Ушакова, Кутузова, Александра Невского, Нахимова
г. Орден и медаль “За заслуги перед отечеством”

5. На какие виды условно можно подразделить воинские ритуалы?
а. парадной деятельности
б. боевой деятельности
в. учебно-боевой деятельность
г. Повседневной деятельности
д. Гарнизонной и караульной служб
е. Боевой учёбы
Боевые традиции Вооружённых сил, символы воинской чести России.

Приложение №5

(ответы)

Фамилия ,Имя, группы						
№ вопроса	Варианты ответов					
	а	б	в	г	д	е
1		**X**				
2	**X**	**X**		**X**		
3			**X**			
4	**X**		**X**			
5		**X**	**X**	**X**		

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ «ПЕРВАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ»
ВАРИАНТ № 1

По степени тяжести травмы бывают:
а) Значительные, малозначительные и незначительные.
б) Легкие, средней тяжести, тяжелые, крайне тяжелые, смертельные.
в) Непредсказуемые.
г) Крупные, средние и мелкие.

Что такое первая медицинская помощь пострадавшему?
а) Это подбадривание словом и взглядом.
б) Мероприятия по спасению жизни пострадавшего очевидцами на месте происшествия.
в) Выполнение всех просьб пострадавшего.
г) Призывы об оказании помощи пострадавшему.

Что является основной задачей оказания первой медицинской помощи пострадавшему?
а) Подготовка пострадавшего к отправке домой или на работу.
б) Излечение пострадавшего.
в) Спасение жизни пострадавшего и предупреждение возможных осложнений до прибытия врачей.
г) Сообщение о случившемся в лечебное учреждение.

Что характеризует механическую травму?
а) Наличие раны, боль, кровотечение.
б) Слабое дыхание.
в) Посторонние предметы во рту.
г) Слезы на глазах.

Что запрещается делать при обработке раны?
а) Удалять из раны костные осколки, острые предметы, лить в рану любую жидкость, в том числе настойку йода.
б) Разговаривать с пострадавшим, беспокоя его.
в) Отвлекаться на выслушивание чьих-то советов.
г) Вызывать «скорую помощь».

Что допускается удалять из раны?
а) Кровь, если она сильно течет.
б) Кусочки кожи, когда они частично оторваны.
в) Свободно лежащие в ране или на ране предметы (обрывки одежды, крупные осколки стекол и тому подобное).
г) Всё, что может находиться в ране.

Назовите основные признаки болевого шока 3- й степени:
а) Человек стонет, зовет на помощь.
б) У человека затемнено сознание, зрачки на свет не реагируют, дыхание поверхностное, учащенное, температура тела понижена.
в) Человек часто требует воды.
г) Человек громко разговаривает сам с собой.

Когда шок 3-й степени переходит в терминальное состояние (состояние клинической смерти)?
а) Если при шоке 3-й степени не была оказана первая медицинская помощь или она была оказана не качественно, не своевременно.
б) Если больной отказался от первой медицинской помощи.
в) Если пострадавшему забыли дать понюхать нашатырный спирт.
г) Если больному не сказали, что он тяжело болен.

До истечения какого времени человека, находящегося в терминальном состоянии, еще можно спасти?
а) Любого.
б) 5 минут.
в) 8 минут.
г) 10 минут.

Какую ошибку нельзя допускать при проведении пострадавшему искусственной вентиляции легких?
а) Не запрокинута голова.
б) Не получено его согласие на проведение данной процедуры.
в) Не сделана перевязка ран.
г) Не снята обувь.
д) Не расслаблен поясной ремень.

С какой ритмичностью должен осуществляться непрямой массаж сердца?
а) 30 нажатий на грудину в минуту.

б) 40 нажатий.
в) 50 нажатий.
г) 60 нажатий или немного больше.

Когда проводится искусственная вентиля ция легких методом «рот в нос»?
а) Если брезгуете делать искусственное дыхание в рот.
б) Когда невозможно открыть рот пострадавшему, поскольку у него
сломана челюсть, имеются сильные повреждения нижних отделов лица.
в) Если об этом просят прохожие.
г) Если считаете нужным делать только так.

Если в проведении мероприятий реанимации участвуют два человека, то, когда проверяет ся пульс на сонных и бедренных артериях?
а) Постоянно в перерывах между искусственной вентиляцией легких,
то есть во время непрямого массажа сердца.
б) Через каждые 5 минут.
в) Через каждые 10 минут.
г) Через 30 минут, по завершении первого этапа реанимации.

Что нужно сделать, чтобы клиническая смерть у спасенного пострадавшего не повторилась?
а) Накрыть пострадавшего чем-либо.
б) Осторожно повернуть его на правый бок.
в) Подложить под ноги ему валик.
г) Оставить пострадавшего в покое.

ВАРИАНТ № 2

По поражающему фактору травмы бывают:
а) громовые.
б) ножевые.
в) огневые.
г) механические, термические, химические, электрические.

Кем может оказываться первая медицинская помощь?
а) Только родственниками.
б) Только врачами «Скорой помощи».
в) Очевидцами на месте происшествия.
г) Только друзьями пострадавшего.

Что является основной задачей оказания первой медицинской помощи?
а) Спасение жизни пострадавшего и предупреждение возможных
осложнений.
б) Остановка кровотечений.
в) Восстановление нормального психического состояния.
г) Оповещение о пострадавшем организаций «Скорой помощи».

От чего возникает болевой шок?
а) От страха, сильных переживаний.
б) От сильных, нестерпимых болей.
в) От сильных душевных мук.
г) От высокой температуры тела.

Что запрещается делать при остановке кровотечения?
а) Смотреть на рану.
б) Касаться раны руками, дышать на нее.
в) Накладывать на рану тканевые повязки.
г) Транспортировать пострадавшего куда-либо.

Что необходимо сделать, если рана находится в местах волосистых участков кожи?
а) Аккуратно выстричь волосы вокруг раны.
б) Промыть волосы в месте раны.
в) Несмотря ни на что, немедленно зажать рану рукой.
г) Забинтовать рану.

Как нужно переносить человека, сломавшего позвоночник?
а) Аккуратно, не спеша, чтобы не было провисания позвоночника и обеспечивалась полная его неподвижность.
б) Как можно быстрее, чтобы скорее доставить человека в больницу.
в) На носилках.
г) В одеяле, плащ-палатке.

Какие признаки предшествуют терминальному состоянию?
а) Покраснение кожи, частое мочеиспускание, желание выпить воды.
б) Спутанность сознания, побледнение кожи, замедленный пульс, судорожное дыхание, резкое понижение температуры тела.
в) Неразговорчивость, частое и глубокое дыхание, желание поесть.
г) Покрытие кожи пятнами, нечленораздельные звуки, желание что-то сказать.

Что такое экстренная реанимационная помощь?
а) Это помощь при простудных заболеваниях.
б) Помощь при сильном нервном расстройстве человека.
в) Оживление пострадавшего, если он впал в терминальное состояние.
г) Это помощь при заболевании органов дыхания.

Какая должна быть очередность действий при экстренной реанимационной помощи?
а) Открыть рот пострадавшего и при необходимости очистить дыхательные пути от рвотных масс или попавших в рот песка, мелких камушков и пр., запрокинуть голову пострадавшего, а затем начать делать искусственное дыхание в сочетании с наружным массажем сердца.
б) Уложить человека на живот, постучать по спине, а затем перевернуть и начать делать искусственное дыхание.
в) Немедленно начать делать искусственное дыхание и похлопывать по щекам.
г) Начать делать непрямой массаж сердца, а затем перейти к искусственной вентиляции легких.

Проведение искусственной вентиляции легких в сочетании с наружным массажем сердца осуществляется при:
а) потере пострадавшим сознания.
б) состоянии клинической смерти (остановка сердца, дыхания).
в) сильном кровотечении.
г) наличии травм головы.

Что надо сделать, если воздух при искусственной вентиляции легких попал в желудок?
а) Продолжать делать искусственное дыхание.
б) Прекратить ИВЛ и ждать, когда воздух выйдет из желудка.
в) Нажать кистью на верхний отдел живота, т.е. там, где желудок, а затем запрокинуть голову пострадавшего и продолжить делать искусственную вентиляцию легких.
г) Перевернуть пострадавшего на живот и нажать ему на спину.

Когда нельзя делать реанимацию?
а) Если у пострадавшего тяжелые травмы шеи с переломами шейных позвонков, тяжелые травмы черепа.
б) Когда у пострадавшего сломана нога.
в) Когда у пострадавшего сломана рука.
г) Если у пострадавшего раны на теле.

Тестовые задания

1. Что такое оборона Российской Федерации?
А. Военное учреждение;
Б. Военные законы;
В. Система мер по обеспечению готовности гос-ва к нападению на противника;
Г. Система мер по обеспечению готовности к защите от нападения.

2 Что представляет собой военная служба?
А. Особый вид наказания граждан Российской Федерации;
Б. Служба имеющая приоритет перед другими видами государственной службы;
В. Особый вид общественной работы граждан Российской Федерации;
Г. Особый вид государственной службы граждан Российской Федерации.

3. Как называются люди, находящиеся на военной службе?
А. Гражданами;
Б. Военнообязанными;
В. Призывниками;
Г. Военнослужащими.

4.В каком возрасте призывают мужчину на военную службу в Российскую армию?
А. От 16 до 18 лет;
Б. От 18 до 27 лет;
В. От 28 до 32 лет;
Г. От 33 до 35 лет.

5. В какие сроки осуществляется призыв на действительную военную службу граждан Российской Федерации, проживающих в сельской местности?
А. С 15 октября по 31 декабря;
Б. С 1 января по 31 марта;
В. С 1 апреля по 30 июня;
Г. В любые сроки.

6. Какое наказание ожидает гражданина, уклоняющегося от призыва на военную службу?
А. В виде лишения свободы на срок до 15 суток;
Б. В виде лишения свободы на срок до одного года;
В. в виде лишения свобод ы на срок до двух лет;
Г. В виде лишения свободы на срок до трех лет.
7. Какое наказание за уклонение от призыва путем членовредительства,

симуляции болезни, подлога или др. путем?
А. Лишение свободы на срок до одного года;
Б. Лишение свободы на срок от одного до пяти лет;
В. Лишение свободы на срок от двух до шести лет;
Г. Лишение свободы на срок от трех до восьми лет.

8. Под воинской обязанностью понимается:
А. Установленный законом почетный долг граждан защищать свое Отечество;
Б. Прохождение военной службы, самостоятельная подготовка к службе в ВС;
В. Долг граждан нести службу в ВС в военное время.

9. Военная служба исполняется гражданами:
А. Только в Вооруженных Силах Российской Федерации;
Б. В Вооруженных Силах РФ, пограничных войсках РФ и в войсках ГО;
В. В Вооруженных Силах РФ, других войсках, органах и формированиях.

10. Граждане Российской Федерации проходят военную службу:
А. По призыву и в добровольном порядке (по контракту);
Б. только в добровольном порядке (по контракту);
В. только по призыву, по достижении определенного возраста.

11.Составная часть воинской обязанности граждан РФ, которая заключается в специальном учете всех призывников и военнообязанных по месту жительства, -это:
А. Воинский учет;
Б. Воинский контроль;
В. Учет военнослужащих.

12. Заключение по результатам освидетельствования категории «Д» означает:
А. Не годен к военной службе;
Б. ограниченно годен к военной службе;
В. Годен к военной службе.

13. Под увольнением с военной службы понимается:
А. Убытие военнослужащего в краткосрочный отпуск.
Б. Установленное законом освобождение от дальнейшего несения службы;
В. Снятие военнослужащего со всех видов довольствия;

14. Запас Вооруженных Сил Российской Федерации предназначен для:
А. Развертывания армии при мобилизации и ее пополнения во время войны;
Б. Создания резерва дефицитных военных специалистов;
В. Развертывания в военное время народного ополчения.

15.Граждане, состоящие в запасе, могут призываться на военные сборы продолжительностью:
А. До одного месяца, но не чаще одного раза в пять лет;
Б. До трех месяцев, но не чаще одного раза в четыре года.
В. До двух месяцев, но не чаще одного раза в три года;

16.Уставы ВС РФ подразделяются на:
А. Боевые и общевоинские;
Б. Тактические, стрелковые и общевоинские;
В. Уставы родов войск и строевые.

17. Боевые уставы ВС РФ содержат:
А. Организационные принципы боевой деятельности военнослужащих;
Б. Теоретические и практические рекомендации на использование войск в бою;
В. Практические рекомендации родам войск о их задачах в военное время.

18.Общевоинские уставы ВС РФ регламентируют:
А. Жизнь, быт и деятельность военнослужащих армии;
Б. Действия военнослужащих при ведении военных операций;
В. Основы ведения боевых действий.

19. Началом военной службы для граждан, не пребывающих в запасе и призванных на службу, считается:
А. День убытия из военного комиссариата к месту службы;
Б. День прибытия в воинское подразделение;
В. День принятия воинской присяги.

20. Окончанием военной службы считается день:
А. В который истек срок военной службы;
Б. Подписания приказа об увольнении со срочной военной службы;
В. Передачи личного оружия другому военнослужащему.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практическое задание 1.
1. определение границ и структуры очагов поражения;
2. расчёт доз облучения при проведении работ и определение допустимого времени пребывания в зоне радиоактивного поражения;
3. расчёт параметров движения заражённого облака при авариях на химически опасных объектах;
4. расчёт времени пребывания в зонах химического заражения в различных средствах индивидуальной защиты

Практическое задание 2.
1. Основные мероприятия по обеспечению безопасности военной службы. Военнослужащие Вооруженных Сил Российской Федерации и взаимоотношения между ними. Размещение военнослужащих. Воинская дисциплина. Поощрение и дисциплинарные взыскания. Права военнослужащего. Дисциплинарная, административная и уголовная ответственность военнослужащих.
2. Распределение времени и внутренний распорядок. Распорядок дня и регламент служебного времени. Несение караульной службы – выполнение боевой задачи, состав караула. Часовой и караульный. Обязанности часового. Пост и его оборудование.
3. Обязанности лиц суточного наряда. Назначение суточного наряда, его состав и вооружение. Подчиненность и обязанности дневального по роте. Обязанности дежурного по роте. Порядок приема и сдачи дежурства, действия при подъеме по тревоге, прибытие в роту офицеров и старшин.

Практическое задание 3.
1. Строевые приемы и движения без оружия. Выполнение команд: «Становись», «Равняйсь», «Смирно», «Вольно», «Заправиться», «Отставить», «Головной убор снять (одеть)». Повороты на месте. Движение строевым шагом.

2. Строевые приемы и движения без оружия. Выполнение воинского приветствия на месте и в движении.
3. Построения, перестроения, повороты, перемена направления движения. Выполнение воинского приветствия в строю на месте и в движении.
4. Строи подразделений в пешем порядке. Развернутый и походный строй взвода.

Практическое задание 4.
1. Тренировка в беге на длинные дистанции (кросс на 3-5 км).
2. Совершенствование упражнений на гимнастических снарядах и контроль упражнения в подтягивании на перекладине.
3. Совершенствование и контроль упражнения в беге на 100 м.
4. Совершенствование и контроль упражнения в беге на 1 км.

Практическое задание 5.
1. Назначение, боевые свойства и устройство автомата, разборка и сборка. Работа частей и механизмов автомата при заряжении и стрельбе. Уход за стрелковым оружием, хранение и сбережение.
2. Требования безопасности при проведении занятий по огневой подготовке. Правила стрельбы из стрелкового оружия. Выполнение упражнений начальных стрельб.

Практическое задание 6.
1. Движение солдата в бою. Передвижение на поле боя.
2. Обязанности наблюдателя. Выбор места наблюдения, его занятие, оборудование и маскировка, оснащение наблюдательного поста.
3. Передвижения на поле боя. Выбор места и скрытное расположение на нем для наблюдения и ведения огня, самоокапывание и маскировка.

Практическое задание 7.
1. Средства индивидуальной защиты и пользование ими. Способы действий личного состава в условиях радиационного, химического и биологического заражения

Практическое задание 8.
1. Оказание первой медицинской помощи. Неотложные реанимационные мероприятия (сердечно-легочная реанимация, противошоковые мероприятия, остановка кровотечений, иммобилизация конечностей подручными средствами, транспортировка пострадавших). Проверка выполнения самостоятельной внеаудиторной работы.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Безопасность жизнедеятельности как наука. Основные принципы, понятия и определения науки о безопасности жизнедеятельности.
2. Понятие чрезвычайной ситуации. Классификация чрезвычайных ситуаций по масштабам их распространения и тяжести последствий.
3. Характеристика чрезвычайных ситуаций природного характера. Источники их возникновения.
4. Характеристика чрезвычайных ситуаций техногенного характера. Источники их возникновения.
5. Характеристика чрезвычайных ситуаций военного характера. Возможные источники их возникновения на территории России.
6. Характеристика современных войн и локальных военных конфликтов. Современные

средства поражения.
7. Прогнозирование чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и военного характера.
8. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Цель создания РСЧС, структура, органы управления.
9. Функции РСЧС в области защиты населения и материальных ценностей от чрезвычайных ситуаций, силы и средства предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.
10. МЧС России – федеральный орган управления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
11. Основные задачи, силы и средства МЧС в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.
12. Гражданская оборона, ее структура и задачи по защите населения от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий.
13. Основные принципы и нормативно-правовая база защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и военного характера.
14. Конституция Российской Федерации, федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в области безопасности жизнедеятельности.
15. Инженерная защита населения в чрезвычайных ситуациях. Классификация средств инженерной коллективной защиты населения.
16. Порядок использования инженерных сооружений для защиты населения в чрезвычайных ситуациях.
17. Организация и выполнение эвакуационных мероприятий в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени.
18. Организация эвакуационных мероприятий при стихийных бедствиях, авариях и катастрофах.
19. Назначение и применение средств индивидуальной защиты в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени.
20. Характеристика средств индивидуальной защиты органов дыхания, кожи и средств медицинской помощи в чрезвычайных ситуациях.
21. Организация аварийно-спасательных и других неотложных работ (АСДНР) в зонах чрезвычайных ситуаций.
22. Особенности проведения АСДНР на объектах и территории, зараженной (загрязненной) радиоактивными и аварийными химически-опасными веществами (АХОВ).
23. Общие понятия об устойчивости объектов экономики в чрезвычайных ситуациях.
24. Основные мероприятия, обеспечивающие надежную защиту рабочих и служащих, повышение устойчивости и надежности инженерно-технического комплекса, оперативности управления и перевода производства на аварийный режим работы.
25. Обеспечение национальной безопасности Российской Федерации. Национальные интересы России.
26. Угрозы национальной безопасности Российской Федерации. Терроризм как серьезная угроза национальной безопасности России.
27. Военная доктрина Российской Федерации. Обеспечение военной безопасности Российской Федерации.
28. Военная организация государства, руководство военной организацией, сущность и направления реформирования военной организации России
29. Вооруженные силы Российской Федерации. Виды Вооруженных сил, рода войск и их предназначение. Другие войска, их состав и предназначение.
30. Функции и основные задачи современных Вооруженных сил России, их роль в системе обеспечения национальной безопасности страны.
31. Правовые основы военной службы. Воинская обязанность и ее основные составляющие. Прохождение военной службы по призыву и по контракту.
32. Требования воинской деятельности, предъявляемые к физическим, психологическим

и профессиональным качествам военнослужащих.
33. Общедолжностные и специальные обязанности военнослужащих. Воинская дисциплина, ее сущность и значение. Уголовная ответственность военнослужащих за преступления против военной службы.
34. Боевые традиции Вооруженных сил России. Патриотизм и верность воинскому долгу – основные качества защитника Отечества. Дружба и войсковое товарищество – основы боевой готовности частей и подразделений.
35. Символы воинской чести. Боевое знамя воинской части – символ воинской чести, доблести и славы.
36. Ордена – государственные награды за воинские отличия и заслуги в бою и военной службе. Ритуалы Вооруженных сил России.
37. Здоровье человека и здоровый образ жизни. Здоровье физическое и духовное, их взаимосвязь и влияние на жизнедеятельность человека. Общественное здоровье.
38. Факторы, формирующие здоровье, и факторы, разрушающие здоровье. Вредные привычки и их влияние на здоровье, профилактика вредных привычек.
39. Ситуации, при которых человек нуждается в первой медицинской помощи. Первая медицинская помощь при ранениях, травмах, отравлениях, остановке сердца.
40. Общие правила оказания первой медицинской помощи при несчастных случаях на производстве, на транспорте, на воде.

Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.

Критерии оценки устного опроса студентов:

Оценка «отлично»:
- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:
- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:
- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:
- незнание материала темы или раздела;
- серьезные ошибки при ответе.

БИЛЕТЫ

БИЛЕТ №1

1.Дайте определения: опасность, чрезвычайное происшествие, чрезвычайная ситуация, безопасность жизнедеятельности.

2.Виды Вооруженных Сил РФ, их основное предназначение.

БИЛЕТ №2
1.Классификая ЧС по источникам их возникновения, степени риска, масштабам распространения и тяжести последствий.
2.Организационная структура Вооруженных сил РФ.

БИЛЕТ №3
1.Основные виды поражения территорий, людей и животных при ЧС различного характера. Способы защиты от поражений.
2.Вооруженные Силы в системе национальной безопасности страны. Их роль, основные функции и задачи.

БИЛЕТ №4.
1Чрезвычайные ситуации с выбросом химических опасных веществ (АХОВ). Способы зашиты и меры по оказанию первой доврачебной помощи при химических ожогах и отравлениях.
2.Система национальной безопасности РФ.

БИЛЕТ №5
1.Морально-психологическое состояние при ЧС. Понятия паники и панической толпы. Меры предосторожности и безопасное поведение в толпе.
2.Военная служба как особый вид федеральной государственной службы. Нормативно-правовые документы о военной службе и статусе военнослужащих.

БИЛЕТ №6
1. Радиактивное заражение местности. Основные источники радиоактивного заражения и их влияние на состояние окружающей среды и здоровье человека. Формы проявления радиоактивного заражения людей. Основные меры защиты от радиоактивного заражения.
2. Права и обязанности военнослужащих. Их особенности.

БИЛЕТ №7
1.Чрезвычайные ситуации природного происхождения: их основные особенности и географическая приуроченность. Классификация ЧС природного происхождения по источнику возникновения. Прогнозирование ЧС и катастроф.
2. Понятие о воинском учете. Порядок постановки на воинский учет и снятие с учета. Освобождение от воинского учета

БИЛЕТ №8
1. Природные пожары. Причины их возникновения и меры по предупреждению природных пожаров. Первая доврачебная помочь при ожогах и отравлении продуктами горения
2. Обязательная и добровольная подготовки к военной службе.

БИЛЕТ №9
1.Чрезвычайные ситуации геологического происхождения. Действия населения при угрозе землетрясения. Безопасное поведение в заваленном пространстве. Меры оказания помощи при ушибах и переломах.
2.Реформа военной организации РФ на современном этапе.

БИЛЕТ №10
1.Чрезвычайные ситуации метеорологического происхождения. Действия при поступлении предупреждения от службы МЧС об угрозе урагана (тайфуна).
2. Порядок призыва на военную службу. Кто освобождается от призыва на военную службу

БИЛЕТ №11
1. Чрезвычайные ситуации социального характера: их виды и меры предосторожности.
2. Стратегия национальной безопасности Российской федерации.

БИЛЕТ №12
1.Техногенные взрывы и пожары. Меры противопожарной безопасности в быту и на производстве. Первая доврачебная помощь при ожогах.
2. Особенности прохождения военной службы по контракту.

БИЛЕТ №13
1.Предназначение и структура Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (РСЧС).
2. Основы здорового образа жизни.

БИЛЕТ №14.
1.Влияние криминогенной обстановки в местах проживания на безопасность жизнедеятельности. Роль молодых людей в обострении криминогенной ситуации.
2. Тыл Вооруженных Сил РФ.
БИЛЕТ №15
1.Основные задачи МЧС России в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного происхождения.
2. Понятие здоровья человека. Основные факторы, влияющие на здоровье.

БИЛЕТ №16
1.Единая система оповещения населения об опасностях в чрезвычайных ситуациях. Действия населения по сигналу оповещения об опасности.
2. Действия первой помощи при остановке дыхания и сердцебиения.

БИЛЕТ №17

1Виды оружия массового поражения. Их поражающее действие на человека, животных, окружающую среду.
2Ответственность военнослужащих за воинские преступления в зависимости от их тяжести и характера.

БИЛЕТ №18
1.Современные виды вооружения, основанные на новых физических факторах поражения.
2. Влияние вредных привычек на здоровье человека. Признаки наркотического опьянения и меры первой помощи.

БИЛЕТ №19
1.Средства индивидуальной защиты от действия оружия массового поражения.
2.Самостоятельные рода войск Вооруженных Сил РФ

БИЛЕТ №20
1.Средства коллективной инженерной защиты от чрезвычайных ситуаций и оружия массового поражения. Правила заполнения, размещения и поведения в инженерных защитных сооружениях.
2. Виды войск, не входящих в Вооруженные Силы РФ, их основные задачи.

БИЛЕТ №21
1.Характеристики современных военных конфликтов и войн. Основные очаги напряженности военной ситуации на современном этапе.
2.Боевые традиции Вооруженных Сил. Символы воинской чести.

БИЛЕТ №22
1.Конституция Российской федерации, федеральные законы и нормативно-правовые акты о безопасности жизнедеятельности.
2.Основные виды воинской деятельности.

БИЛЕТ №23

1. Чрезвычайные ситуации гидрологического происхождения. Меры предосторожности при угрозе затопления. Первая помощь при утоплении.
2. Структура руководства военной организацией РФ. Понятие о военных званиях и должностях.

БИЛЕТ №24
1. Общие понятия об устойчивости объектов экономики в чрезвычайных ситуациях.
2. Терроризм как серьезная угроза национальной безопасности России.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.09 Профессиональная этика и этикет

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Социально-гуманитарные и общеправовые дисциплины»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Профессиональная этика и этикет.

Заведующий кафедрой к.п.н., Жундрикова С.В.

Разработчик: И.Ю. Вертепова, преподаватель кафедры психологии МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Этика и этикет в профессиональной среде	ОК 03 ,04, 05	Тест Практические задания	
2	Тема 2. Основные элементы делового этикета	ОК 03 ,04, 05	Тест Практические задания	
3	Тема 3. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	ОК 03 ,04, 05	Тест Практические задания	

4	Тема 4. Этикет деловых приемов и презентаций	ОК 03 ,04, 05		
5	Тема 5. Деловая культура в туристском и гостиничном бизнесе	ОК 03 ,04, 05		
6	Дифференцированный зачет	ОК 03 ,04, 05		Билеты

Оценочные средства для текущего контроля

Практические задания

Практическое занятие №1. Изучение особенностей восприятия в деловом общении.

Процедура работы:

1. Группа делится на 2 команды
2. Выбор рабочей ситуации (в ходе дискуссии)
3. Анализ вопросов данной проблемной ситуации
   - Типология и модели общения.
   - Стереотипы в деловом общении.
   - Невербальная коммуникация.
   - Коммуникативный акт, структура коммуникативного акта.
   - Основные ошибки восприятия в деловом общении.
   - Коммуникативные ошибки в деловом общении.

3. Рефлексия ситуаций.
4. Тесты на общение (связанные с типовыми проблемами рабочих ситуаций).
5. Решение ситуаций и задач делового общения (ситуации формируют участники другой команды).
6. Анализ работы группы преподавателем и оценивание студентов.

Практическое занятие № 2. Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них.

Процедура работы:

1. Преподаватель раздает ситуации на каждую пару студентов
2. Прорабатывание речевых навыков в ходе ролевой игры
3. Анализ работы малых групп:

- Какими методами установить контакт с собеседником и начать общение.
- На что обратить внимание при первом контакте с партнером по общению.

4. Анализ индивидуального вклада в работу студентов
5. Оценивание преподавателем студенческой работы

Темы заданий (эссе, презентации, рефераты) для самостоятельной работы студентов

Основные принципы делового этикета
Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
Внешность делового человека
Невербальное общение. Правильная осанка и походка.
Жесты и их значение. Межличностное пространство.
Элементы делового этикета: представления и приветствия

Правила представления в обществе. Титулирование, виды титулов.
Элементы делового этикета: визитки.
Виды визитных карточек. Внешний вид.
Особенности этикета деловой женщины.
Особенности этикета делового мужчины.
Особенности этикета руководителя.
Особенности этикета секретаря.
Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными
Искусство комплимента
Основные дресс-коды в деловой сфере
Одежда и внешний вид делового мужчины
Составляющие мужского делового костюма (фасон, цвет, фактура).
Одежда и внешний вид деловой женщины
Этикет деловой переписки.
Этикет трудоустройства и прохождения собеседования
Требования к оформлению резюме. Стиль делового резюме, международные требования к cv. Требования к внешнему виду соискателя.
Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
Виды телефонных разговоров. Правила разговора по телефону. Эффективное использование голоса.
Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
Особенности этикета за столом.
Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.)
Элементы делового этикета: презентации.
Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
Элементы делового этикета для тех, кто ездит в деловые командировки
Элементы делового этикета: сувениры и подарки.
Нормы делового этикета для проведения совещания
Нормы делового этикета для проведения переговоров
Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций
Элементы делового этикета: деловые приемы
Нормы делового этикета для выставок и ярмарок
Нормы делового этикета для конференций
Этикет в Интернете (Сетикет)
Различия между электронной почтой и другими средствами связи. Нормы делового этикета для общения в социальных сетях. Использование мессенджеров (ICQ и т.п.), смайлов.
Нормы делового этикета при составлении электронных писем.
Особенности делового этикета европейских стран *Общие представления о стране. Особенности делового стиля страны. Оптимальные каналы установление деловых контактов с зарубежными партнерами. Подготовительные этапы к проведению переговоров. Представления, приветствия и вручение визитных карточек. Звания и формы обращения. Внешность делового человека. Невербальный язык общения: жесты, эмоции, межличностное пространство. Национальный стиль ведения переговоров (время, место, темп проведения переговоров). Подарки зарубежным партнерам.
Особенности делового этикета стран Азии *Общие представления о стране. Особенности делового стиля страны. Оптимальные каналы установление деловых контактов с зарубежными партнерами. Подготовительные этапы к проведению переговоров. Представления, приветствия и вручение визитных карточек. Звания и формы обращения. Внешность делового человека. Невербальный язык общения: жесты, эмоции, межличностное пространство. Национальный стиль ведения переговоров (время, место, темп проведения переговоров). Подарки зарубежным партнерам.

Особенности делового этикета США и Канады *Общие представления о стране. Особенности делового стиля страны. Оптимальные каналы установление деловых контактов с зарубежными партнерами. Подготовительные этапы к проведению переговоров. Представления, приветствия и вручение визитных карточек. Звания и формы обращения. Внешность делового человека. Невербальный язык общения: жесты, эмоции, межличностное пространство. Национальный стиль ведения переговоров (время, место, темп проведения переговоров). Подарки зарубежным партнерам.

Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования.

Темы семинаров

1. Методика снятия барьеров в деловом общении.
2. Личностные особенности и возникновение барьеров в деловом общении.
3. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
7. Тактика ведения переговоров, деловые совещания, психолого-коммуникативный потенциал деловых переговоров, правила убеждения во время деловых переговоров.
8. Виды и формы переговоров. Особенности ведения переговоров в конфликтной ситуации.
9. Нейтрализация уловок-манипуляций: виды и формы.
10. Стратегии ведения переговоров. Проекты соглашений и формы документации на переговорах. Подготовка к переговорам – технический этап.
11. Профессиональная этика: нормы, правила поведения, структура; роль этики в деловом общении, этика и нравственность современного делового человека, профессионально-этический кодекс в общении, этические нормы поведения, этики и этикет.
12. Золотые Правила нравственности.
13. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации
14. Деловой этикет, составляющие делового этикета, имидж и составляющие имиджа делового человека, правила этикета, этикет приема зарубежных гостей, этикет приемов, фуршетов, деловых обедов, этикет в одежде делового человека.
15. Имидж его значение в деловом общении.
16. Этикет презентаций и проведения ярмарок (выполнение практических заданий по теме).
17. Правила оформления визитных каточек. Как правильно принять визитную карточку. Как правильно вручать визитную карточку.
18. Основы международного этикета делового общения с использованием визитных карточек. Оформление визитных карточек.
19. Типология конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Диагностика конфликтов. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.
20. Стили поведения человека в конфликте.
21. Позитивные стороны конфликта. Негативные последствия конфликтов.
22. Пути выхода из конфликта. Нейтрализация конфликта.

БАНК ТЕСТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценивание результатов	Менее 50% - незачтено («2»). Свыше 50% - зачтено; от 50% до 69,9% - «3»; от 70 до 89,9 - «4»; 90% и более – «5».
Время на выполнение каждого задания (или теста в целом)	40 минут (для теста в целом) или 2 мин./1 вопрос

ТВ	НВ	Тип	Вопрос/Ответ
1	**1**	**0**	**К видам компетентности не относят:**
			менеджерскую
			профессиональную
		+	коммуникативную
			квалификационную
1	**2**	**0**	**Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**
		+	общение
			восприятие
			взаимодействие
			идентификация
1	**3**	**0**	**Результат А/затраты А = результат Б/затраты Б > 1 – это формула:**
			эффективного восприятия
		+	эффективного делового общения
			эффекта производственной деятельности организации
			нет правильного ответа
1	**4**	**0**	**Характеристика делового общения:**
			партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
			общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
			основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
		+	все ответы правильные
1	**5**	**0**	**Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**
			неформальное общение
		+	деловое общение
			конфиденциальное общение
			нет правильного ответа
1	**6**	**0**	**Величина степени информированности в организации ($С_и$) должна быть:**
			$С_и$>1,0
		+	$С_и$=1,0
			$С_и \leq 1,0$
			$С_и \geq 1,0$
1	**7**	**0**	**Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**
			восприятие
		+	коммуникация

			взаимодействие
			эмпатия
1	**8**	**0**	**Информация (с точки зрения теории информации) – это:**
			целенаправленное знание
			сведения, значимые для отправителя сообщения
		+	сведения о системе, снижающие неопределённость её состояния
			любые сведения, передаваемые от отправителя к получателю
1	**9**	**0**	**Этапы процесса коммуникации:**
		+	канал
			декодирование
		+	отправитель
			сообщение
1	**10**	**0**	**Обратная связь:**
			препятствует коммуникативному процессу
		+	способствует коммуникативному процессу
			иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
			все ответы правильные
1	**11**	**0**	**Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:**
		+	без обратной связи
			с истинной обратной связью
			с неистинной обратной связью
			с истинной и неистинной обратной связью
1	**12**	**0**	**Самый эффективный процесс коммуникации:**
		+	с истинной обратной связью
			без обратной связи
			с неистинной обратной связи
			все ответы правильные
2	**13**	**0**	**Диалектическое искусство корректного и уважительного спора рождается в диалогах**
			Демосфена
			Демокрита
		+	Платона
2	**14**	**0**	**Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на**
			справедливость и взаимопомощь
		+	солидарность и взаимопомощь
			справедливость и солидарность
2	**15**	**0**	**Эгоизм как ценностная ориентация личности - это**
			стремление утвердить себя
		+	Стремление утвердится насчет других
2	**16**	**0**	**Кто является автором этой формулы деятельности человека: «Нужно действовать под влиянием чувств и думать, чтобы действовать»?**
			Н. Макиавелли
			И. Кант
		+	О.Конт
2	**17**	**0**	**Кто является автором этого естественного закона: «Не делай другим того, чего не хотел бы, чтобы делали тебе»?**
			И.Кант
		+	Т.Гоббс

			О.Конт
2	**18**	**0**	**Моральный принцип добросовестного отношения к труду не выражается в:**
			бережливости и рачительности
		+	прагматичности и экономии
2	**19**	**0**	**Мораль - это**
			система нравственных отношений в обществе
			совокупность норм и правил поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни
		+	система норм, санкций, оценок, предписаний и образцов поведения
2	**20**	**0**	**Мораль есть разновидность ... освоения действительности**
			художественно-эстетического
			эмоционально - чувственного
		+	оценочно-императивного
2	**21**	**0**	**Суфийская этическая концепция утверждает , что «истинное Я человека проявляется тогда, когда он.**
			стремится к личной независимости
			стремится к общению с другими
		+	начинает с любовью открываться другим
2	**22**	**0**	**Одобрение или осуждение моральным сознанием явлений, поступков, установок, черт характера человека называется ...**
		+	Моральной оценкой
			Моральной регуляцией
			Моральным контролем
2	**23**	**0**	**Нравственный кризис - это переходное состояние социальной системы, которое сопровождается деструктивными процессами в общественных и личностных ...**
		+	интересах
			нормативно-ценностных структурах
			потребностях
2	**24**	**0**	**Межличностная аттракция в деловом общении создает условия для:**
			познания друг друга
		+	психоэмоционального фона отношений
			межличностного понимания
3	**25**	**0**	**Восприимчивый стиль общения:**
			я выигрываю – ты выигрываешь
			я выигрываю – ты проигрываешь
			я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
		+	ты выигрываешь – я выигрываю
3	**26**	**0**	**Стиль утверждения себя:**
		+	я выигрываю – ты выигрываешь
			я выигрываю – ты проигрываешь
			я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
			ты выигрываешь – я выигрываю
3	**27**	**0**	**Пассивный стиль общения:**
			я выигрываю – ты выигрываешь
			я выигрываю – ты проигрываешь
		+	я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
			ты выигрываешь – я выигрываю
3	**28**	**0**	**Агрессивный стиль общения:**

			я выигрываю – ты выигрываешь
		+	я выигрываю – ты проигрываешь
			я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
			ты выигрываешь – я выигрываю
3	**29**	**0**	**Способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления – это:**
		+	уверенность в себе
			самооценка
			конгруэнтность
			я-концепция
3	**30**	**0**	**Способность разрешать себе иметь запросы и требования, осмеливаться их проявлять и обладание навыками их осуществления – это:**
			самооценка
			конгруэнтность
			я-концепция
		+	уверенность в себе

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ

1. Деловое общение, его функции и цели.
2. Средства делового общения.
3. Вербальные средства делового общения.
4. Невербальные средства делового общения.
5. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
6. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры в деловом общении, способы их преодоления.
8. Стереотипы в деловом общении.
9. Формирование первого впечатления.
10. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
11. Перцептивный аспект делового общения.
12. Способы влияния на партнера в общении.
13. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
14. Виды профессионального слушания.
15. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
16. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
17. Стили делового общения.
18. Манипуляции в деловом общении, их основные типы.
19. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
20. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
21. Типология конфликтных личностей.
22. Структура и динамика конфликта.
23. Способы разрешения конфликтов.
24. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
25. Проблема предупреждения конфликтов.
26. Деловая этика.
27. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.
28. Культурные особенности деловых контактов.

29. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
30. Стили ведения переговоров.
31. Деловая беседа.
32. Переговоры в конфликтной ситуации.
33. Речевой этикет в профессиональном общении.
34. Телефонный разговор: правила и нормы.
35. Культура деловых споров и дискуссий.
36. Деловая переписка.
37. Одежда деловых людей.
38. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

БИЛЕТ № 1

1. Деловое общение, его функции и цели.
2. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

БИЛЕТ № 2

1. Средства профессионального общения.
2. Одежда деловых людей.

БИЛЕТ № 3

1. Вербальные средства профессионального общения.
2. Деловая переписка.

БИЛЕТ № 4

1. Невербальные средства профессионального общения.
2. Культура деловых споров и дискуссий.

БИЛЕТ № 5

1. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
2. Телефонный разговор: правила и нормы.

БИЛЕТ № 6

1. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
2. Речевой этикет в профессиональном общении.

БИЛЕТ № 7

1. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
2. Переговоры в конфликтной ситуации.

БИЛЕТ № 8

1. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Деловая беседа.

БИЛЕТ № 9

1. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
2. Стили ведения переговоров.

БИЛЕТ № 10

1. Способы влияния на партнера в общении.
2. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.

БИЛЕТ № 11

1. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
2. Культурные особенности деловых контактов.

БИЛЕТ № 12

1. Виды профессионального слушания.
2. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.

БИЛЕТ № 13

1. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
2. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.

БИЛЕТ № 14

1. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
2. Проблема предупреждения конфликтов.

БИЛЕТ № 15

1. Стили общения в профессиональной сфере.
2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

БИЛЕТ № 16

1. Манипуляции в общении, их основные типы.
2. Способы разрешения конфликтов.

БИЛЕТ № 17

1. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
2. Структура и динамика конфликта.

БИЛЕТ № 18

1. Типология конфликтных личностей.
2. Управленческая и корпоративная этика.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.10 Организация туристской индустрии

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Организация туристской индустрии.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

1.2.1 Перечень общих компетенций

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	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	определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 06	применять правовые нормы в профессиональной деятельности	основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
ОК 07	применять правовые нормы в профессиональной деятельности	права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 09	**п**рименять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Введение в организацию туристской индустрии	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
2	Тема 2. Организационные основы туризма	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
3	Тема 3. Услуги в туристской индустрии	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
4	Тема 4. Цена и ценообразование в туристской индустрии	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
5	Тема 5. Проектирование туристского продукта	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
	Тема 6. Организация процесса продажи туристского продукта	ОК 01-07, 09-11	Кейсы Практические задания Ситуационные задачи	
6	Дифференцированный зачет	ОК 01-07, 09-11		Вопросы для собеседования

Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные задания по темам практических занятий

Практическое занятие 1.

Проведение деловой игры на тренировку ораторского мастерства.
Деловая игра "Выступление"
Эта игра подводит итог изучению мастерства публичного выступления.
Цель проведения игры - на примере трех выступлений дать представление о всей сложности ораторского искусства, необходимости тщательной подготовки к выступлению.
Основные задачи игры:
1. Выработать навык публичного выступления.
2. Научить парировать реплики, отвечать на вопросы, полемизировать.
3.Сформировать умение анализировать выступление оратора и критически оценивать свое выступление.
За 4 учебных часа можно провести 3 цикла деловой игры.
Игровые роли:
1. Оратор.
2. "Оппонент".
3. "Непонятливый слушатель".
4. "Любознательный слушатель". 5.11 "рецензентов"
Ораторы назначаются заранее. Они выступают с сообщениями, которые начали готовить после изучения темы "Подготовка к речи-монологу". На выступление отводится 15 минут.
Задание "Оппоненту" - критически оценивать выступление. Допускаются реплики по ходу выступления, полемические высказывания, но в корректной форме. После выступления следует задать вопрос или высказаться по поводу какого-либо положения выступления с критических позиций, постараться вызвать оратора на спор или ввязать в полемику.
Задание "Непонятливому слушателю" - задать оратору вопрос, который требует разъяснения термина или какого-либо положения выступления.
Задание "Любознательному слушателю" - задать оратору дополнительный вопрос по теме.
Задания "Рецензентам" - разобрать выступление:
1. Было ли удачным название выступления? Обоснуйте свое мнение.
В чем состоит главная идея выступления? Какую цель, по вашему мнению, ставил перед собой Оратор и удалось ли ему ее достичь?
2. Вид вступления. Удачно ли оно? Каков вид заключения?
3. Было ли выступление доходчивым? Пояснял ли Оратор значение терминов? Как он это делал?
4. Было ли выступление последовательным? Каков его план? Интересна ли композиция выступления?
5. Какие приемы изложения использовал Оратор?
6. Обосновывал ли Оратор свои мысли? Каким образом? Насколько убедительно?
7.Удалось ли выступающему установить контакт с аудиторией? Если да, что этому способствовало? Если нет, то почему?
Отметить манеру держаться (позы, жесты), интонацию, эмоциональность Оратора, зрительный контакт со слушателями.
8. Что вы можете сказать о его культуре речи?
9. Удачно ли Оратор отвечал на вопросы?
10. Успешно ли полемизировал с оппонентом?

11. Общее впечатление от выступления. Пожелания Оратору по совершенствованию мастерства.
Слушателям, не получившим специальных заданий, предлагается реагировать на выступление естественно, при желании задавать вопросы.
Ход одного цикла игры:
1. Преподаватель раздает задания всем участникам игры.
2. Выступление Оратора.
Преподаватель следит за корректностью поведения Оппонента.
3. Полемика с Оппонентом.
4. Ответы на вопросы слушателей.
5. Выступления Рецензентов с разбором сообщения.
6. Слушатели с места дополняют ответы.
7. Преподаватель уточняет и обобщает сказанное.
Для второго и третьего циклов игры назначаются другие участники.
После завершения деловой игры преподаватель подводит итоги.

Практическое занятие 2.

Документация туристской фирмы.
Деловая игра на тренировку деловых и предпринимательских навыков.
Дискуссия на тему "С чего начинать свое дело". Разбор возникшей полемики, оценка поведения ее участников.
Слушателям предлагается определить последовательность действий, необходимых для начала выпуска нового товара (что это за товар, решает группа):
1) дать рекламу;
2) найти сырьё;
3) разработать технологию изготовления товара;
4) закупить оборудование;
5) найти помещение для работы;
6) заключить договор на поставку сырья;
7) изучить потребность населения в этом товаре;
8) получить лицензию на эту деятельность;
9) сформировать трудовой коллектив;
10) заключить договор на аренду помещения.
Затем слушатели объединяются в команды и совместно определяют последовательность своих действий.
После этого представители разных команд отстаивают свою точку зрения по каждому пункту.
"Жюри" оценивает убедительность аргументации и культуру ведения полемики каждого участника игры. В заключении оно подводит общий итог "сражений" по всем вопросам.
По этому принципу может быть организована дискуссия на любую тему, близкую интересам слушателей и кругу их знаний.

Практическое занятие 3.

Разработать программу тура
Необходимо разбиться на группы по 5 человек.
Каждой группе нужно выбрать маршрут протяженностью более 1000 км.
Составить паспорт разрабатываемого маршрута, который должен содержать следующую информацию:
Название маршрута;
Цели и задачи маршрута, тип маршрута;
Протяженность маршрута;

Продолжительность маршрута;
Фактор сезонности;
Начальная, конечная и промежуточные точки маршрута;
Категории людей, на которые рассчитан маршрут;
Использование транспортных средств;
Примерная стоимость маршрута;
Разработать информационное содержание маршрута (содержание всей экскурсионной программы). Составление программы тура.
Организация культурно-развлекательной программы на маршруте.
Организация проживания и питания туристов на туре.
Организация перевозочного обслуживания туристов.
Туристские формальности и безопасность путешествия. Разработка памятки для туристов. Паспортные, таможенные, визовые и фискальные формальности и др.
Все полученные результаты должны быть оформлены в письменном виде
Примерная тематика программ тура:

1. Старая Москва
2. Бульвары Москвы
3. Москва поэтическая
4. Москва историческая
5. Московский кремль
6. Храмы Москвы
7. Москва Булгаковская

Практическое занятие 4.

Деловая игра «дебаты».

В игре принимают участие две команды по 8–10 человек. Предварительно обе команды знакомятся с правилами игры, договариваются о теме дебатов (она должна быть актуальной и интересной подросткам). Сообща команды выбирают или разрабатывают тезис, который будет лежать в основе спора. Смысл спора заключается в маленькой частице отрицания «не», которая и провоцирует команды на поиск аргументов и контраргументов. При этом команды готовят материалы для обеих позиций, так как вопрос об игровой роли решается только в день встречи путем жеребьевки.

Во время встречи одна из команд представляет систему доказательств (кейс) в защиту выдвинутого тезиса и пытается убедить участников и Совет справедливых в правильности своей позиции – это команда «Утверждение» («У»). Вторая команда критикует позицию оппонентов и стремится обосновать аргументами свою позицию – антитезис. Соответственно, эта команда – «Отрицание» («О»). Окончательное решение принимает Совет справедливых, в который помимо организаторов акции входят приглашенные специалисты по теме дебатов, а также по одному представителю от играющих команд.

Игровые роли: в каждой команде выбирается по три спикера и по одному представителю направляется в состав Совета справедливых. Обязательно нужен протоколист, который бы на доске или листе ватмана фиксировал основные тезисы спикеров. Ведет игру один или двое ведущих, их подготовка имеет большое значение. Спикеры выступают по очереди, каждый из них ведет только свою часть спора, командам выделяется время для вопросов в определенное время. Судейство в дебатах имеет важное значение, поэтому критерии оценок должны быть очень четкими.

Педагогические возможности. Дебаты берут свое начало из древней Греции, где они были важным элементом демократии. Сейчас дебаты используют для получения знаний и умений, необходимых для активной жизни в современном демократическом обществе.
Игра «Дебаты» помогает подросткам развить умения критически мыслить, рассуждать, продуктивно организовывать процесс дискуссии. «Дебаты» формируют готовность противостоять «информационному зомбированию» и умение самостоятельно, осознанно

вырабатывать жизненную позицию. Игра позволяет тренировать навыки самостоятельной работы с литературой и источниками, отрабатывать умения ведения дискуссии и отстаивания собственной точки зрения, слышать и правильно воспринимать другого человека, помогает достичь понимания того, что другая позиция тоже имеет право на существование. Как командная, игра учит взаимодействию, работе в команде, развивает умение делиться с участниками команды своими идеями и соображениями, помогать и поддерживать друг друга.

Отличительными признаками дебатов являются: соблюдение строгого временного лимита, четкие ролевые предписания, разнообразие и объективность критериев оценки.

Игра требует серьезной информационной подготовки, поэтому состоит из нескольких этапов:

Сбор победителей первого этапа акции «….», поздравление, знакомство с идеей того, как будет проходить второй этап, советы, как лучше к нему подготовиться, объяснение правил игры «Дебаты», формирование команд.

Встреча команд: обсуждение и выбор темы-тезиса. Тема должна соответствовать следующим условиям: четкость в формулировке, отсутствие разночтения, перспективность для обсуждения, значимость для участников и зрителей. Кроме того, тезис должен звучать так, чтобы простым прибавлением частицы «не» из него могло получиться противоположное утверждение.

Самостоятельная работа команд: формирование кейса – системы аспектов, аргументов, поддержек, которые пригодятся команде для доказательства правильности и обоснованности своей позиции.

Поиск и отбор необходимой информации, посещение консультационных пунктов. Подготовка демонстрационных материалов (таблиц, карт, схем).

Представление найденных материалов, обсуждение, распределение ролей на игру.

Дебаты.

Подведение итогов игры, выступление Совета справедливых. Поощрение игроков и формирование сборной команды для участия в третьем этапе акции «……».

Примерные темы дебатов:

1. Социальные сети способствуют деградации общества
2. Туризм способствует разрушению окружающей среды
3. Для открытия туристской фирмы необходим скорее опыт и целеустремленность, чем знания и отличные оценки.

Практическое занятие 5.

Разработать рекламную кампанию по продвижению турпродукта.

Деловая игра на тренировку техники продаж

1. Разработать рекламную кампанию по продвижению турпродукта.

Пример задания:

Разработать проект рекламной кампании по продвижению внутреннего и въездного туризма.

Варианты тем:

1. Молодежные туры
2. Познавательные туры
3. Оздоровительный туризм
4. Семейный отдых
5. Туры выходного дня

Студенты делятся на группы. Для каждой группы определяется своя тема. Для каждого проекта должна быть определена основная идея, цель, задачи, целевая аудитория, экономическая эффективность.

Критерии оценки студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;

серьезные ошибки при ответе

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Раздел 1. Введение в организацию туристской индустрии.

Тема 1.1 Введение в организацию туристской индустрии

1. «Вклад туризма в мировую экономику»
2. «Видимая» и «невидимая» торговля,
3. «Видимый» и «невидимый» экспорт и импорт в туризме.
4. «Современные тенденции развития международного туризма»

Раздел 2. Организационные основы туризма

Тема 2.1 Организационные основы туризма

1. «Политические факторы: глобализация, военные конфликты, международный терроризм, визовые формальности»
2. «Социально - экономические факторы: демография, занятость населения»
3. «Покупательная способность населения, уровень и качество жизни»
4. «Природно-климатические факторы: природные ресурсы, технологические факторы, водные ресурсы, государственные охраняемые территории»
5. «Фактор сезонности»
6. «Материально - технические факторы»

Раздел 3 Услуги в туристской индустрии

Тема 3.1 Услуги в туристской индустрии

1. «Гостиницы и другие средства размещения в туризме»
2. «Транспорт и логистика в туризме»
3. «Страховые и банковские услуги в туризме»

4. «Социально - культурные предприятия в туризме: спортивные сооружения, библиотеки, музеи, театры, концертные залы»

Раздел 4 Цена и ценообразование в туристской индустрии

Тема 4.1 Цена и ценообразование в туристской индустрии

1. «Регулирование сферы туризма международными отраслями»
2. «Классификация туристских организаций(объединений)»
3. «Этапы развития российского туристского законодательства»
4. «Региональные и государственные программы развития туризма в РФ»

Раздел 6 Организация процесса продажи туристского продукта

Тема 6.1 Организация процесса продажи туристского продукта

1. «Гостиничные комплексы»
2. «Гостиничные цепи»
3. «Организация бронирования и резервирования в гостиничном бизнесе»
4. «Виды и формы питания в туре»
5. «Здравницы в системе гостеприимства»

Критерии оценки рефератов студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные разделы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные разделы работы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в работе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;
- серьезные ошибки при ответе
- отсутствие выполненной в срок работы

КЕЙСЫ

Кейс 1. Представьте, что ваша фирма организует туры по Великому Новгороду.

Задание 1.

Назовите предполагаемых поставщиков услуг для ниженазванных туров вашей фирмы:

1. Колыбель российской истории
2. Золотой век Русской усадьбы

3. Деловой тур в Великий Новгород
4. Народные промыслы Великого Новгорода
5. Знакомство с национальной русской кухней в Великом Новгороде
6. Жемчужина Новгородского края –Великий Новгород - Валдай

Кейс 2. Разработайте новый хобби-тур "Знакомство с национальной татарской кухней" на следующий год для приема иностранных туристов.

Задание 1.

Маршрут тура: Москва - Казань на 6 дней.
Примерная программа тура: размещение в гостиницах первого класса, питание в ресторанах Казани, дающих представление о национальной кухне; экскурсии: обзорная по Казани, в Казанский Кремль, в Зилантов монастырь; прогулка по вечернему "Казанскому посаду"; теплоходная прогулка по Волге до острова Свияжска (летом); экскурсия в Раифский Богородицкий мужской монастырь. В свободное от экскурсий время туристам предлагаются: знакомство с национальными промыслами, занятия по татарской кулинарии, шопинг, посещение аквапарка, ужин с дегустацией в ресторане "Дом татарской кулинарии" и прощальный ужин в русском ресторане.
Срок действия тура: май - октябрь.
Питание - полный пансион в ресторане гостиницы, в 1-й и 6-й день - питание в пути следования.
Используя форму, представленную ниже, составьте договорный план с поставщиками услуг этого тура.

Наименование партнера.	
Основной предмет договора	
Срок действия договора.	
Сроки заключения договора.	
Особые сведения	

Кейс 3. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним.

Задание 1.

Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, "портрет" вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Кейс 4. Тур, составленный и подготовленный вами, действует круглый год и имеет цикличный характер. День приезда новой группы и день отъезда предыдущей не совпадают, а следуют друг за другом. Вы работаете в турфирме г. Москвы и отправляете группы туристов на этот тур регулярно 2 раза в месяц.

Задание 1.

Составьте проект договора с ведущими железными дорогами на обеспечение туристов, путешествующих по этому маршруту, проездными железнодорожными билетами.

Кейс 5. Ваша фирма организует тур "Народные промыслы Золотого кольца". Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро.

Задание 1.
Составьте проект договора на данный тур (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.

Кейс 6. Вы работаете в туристской фирме Москвы и ведете переговоры с нижегородским туроператором о приеме ваших туристов в Нижнем Новгороде на туре « Нижний Новгород – Болдино – Городец».

Задание 1.

Разработайте проект договора между вашими туроператорскими фирмами.

Кейс 7. Разработка макета рекламного объявления для конкретного туристского продукта.

Задание 1.

Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие вопросы:
- На кого ориентирован туристский продукт?
- Что вы хотите сказать о качестве вашего продукта?
- Какой формы должно быть ваше объявление?
- Видеоряд?
- Какие рекламоносители вы будете использовать (СМИ, рекламные щиты, киоски, ТВ)?
- Когда должна выйти ваша реклама?

Кейс 8. Составление плана мероприятий для туроператорской PR-компании.

Задание 1.

Составьте план мероприятий для туроператорской PR-компании, чтобы они были направлены на:
- перманентную организацию информационного потока от компании к существующим и потенциальным партнерам и клиентам;
- создание и поддержание имиджа компании, и обеспечение эффекта ее присутствия в сферах конкурентного рынка и в сопутствующих ему акциях;
- достижение понимания и доброжелательности со стороны средств массовой информации и социума, на который ориентируется ваш бизнес.

Кейс 9. Туроператор формирует собственный недельный чартерный рейс в Болгарию. Стоимость чартера, оплаченного оператором - 21000 $, вместимость воздушного судна - 155 человек. Для обеспечения "наземного обслуживания" своих

туристов оператор предварительно выкупил 100 мест жестким блоком у местного хотельера по средней цене 7 $ в сутки, при этом размер элотмента по жесткому блоку, отнесенный на планирующийся заезд, составил - 4900 $. Расселение оставшихся 55 человек (155 - максимальная загрузка лайнера) планируется в том же отеле на условиях элотмента с мягким блоком мест по цене - 11 $ с человека в сутки.

Задание 1.

Определите точку нулевой рентабельности авиарейса, если предложения конкурентов на рынке на идентичный тур оценивается в 260 $.

Кейс 10. Туроператор планирует организовать чартерный рейс в Тунис, стоимость чартерной перевозки, заявленной авиакомпанией - 29000 $. Условия работы оператора с хотельером - элотмент по мягкому блоку мест (неограниченное количество мест) со средней стоимостью наземного обслуживания 130 $ с человека. Минимальные рыночные возможности туроператора объективно оценены в 106 человек (при максимальной загрузке лайнера в 155 человек).

Задание 1.

Определите отпускную цену тура и размер прибыли туроператора в случае превышения им минимально допустимой загрузки судна на 12%.

Кейс 11. Туроператор планирует организовать летние шаттл-чартеры, т.е. чартерную цепочку (с регулярностью - 10 дней) в Мармарис (Турция). Для этого на весенней туристической выставке в Москве им был заключен договор на комитмент - условия работы с 3 отелями Мармариса на общее количество 160 коек, по которому стоимость суток проживания составила 11 $ с человека. Авиакомпания предоставляет для осуществления перелетов Ту-154, максимальная коммерческая загрузка которого 160 человек, стоимость каждого шаттл-чартерного полета - 27000 $. Туроператор рассчитал норму прибыли не менее 35%.

Задание 1.

Определите отпускную цену с учетом комиссионного вознаграждения агентам в размере 10%.

Критерии оценки студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;

- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;

серьезные ошибки при ответе

ТЕМЫ СЕМИНАРОВ

1. Туристский рынок, и его особенности, структура, функционирование.
2. Туристский продукт и его составные элементы. Проектирование туристского продукта.
3. Особенности организации обслуживания в сфере туризма.
4. Особенности обслуживания на предприятиях питания в разных странах.
5. Проблемы и перспективы развития транспортных услуг в туризме России.
6. Проведение семинара на тему «Инновации в развитии туристской индустрии.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задание 1.

Перечислите и расшифруйте все основные сокращения, встречающиеся в предложениях турфирм.

По следующим категориям:

- номерной фонд;
- питание;
- типы размещения;
- виды из окон номера.

Задание 2.

Вы являетесь инициативным туроператором. Перед вами поставлена задача, составить временную шкалу для новой летней туроперейтинговой программы инициативного туроператора.

Заполните таблицу.

Виды деятельности	Годы	Месяцы	Конкретные виды работ

Задание 3.

Вы являетесь рецептивным туроператором. Составьте временную шкалу рецептивной туроперейтинговой программы действующего тура.

Заполните таблицу.

Виды деятельности	Годы	Месяцы	Конкретные виды работ

Задание 4.

Самостоятельно проведите исследования рекламы турфирм по средствам массовой информации и определите среди рекламы предложения инициативных и рецептивных туроператоров. По каким параметрам их можно определить?

Найдите среди рекламных предложений инклюзив-туры, назовите их и охарактеризуйте. Приведите примеры фирм, предлагающих заказные туры. Чем рекламные объявления последних отличаются от рекламы инклюзив-туров?

Задание 5.

Возьмите для примера два каких-либо туристских продукта (тура) российского рецептивного туроператора и проведите оценку их потребительских свойств. Сделайте выводы по каждому туру и сравните их. Проанализируйте, от чего зависят конкретные потребительские свойства каждого продукта.

Произведите экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах. В каком случае предлагается более оптимальная программа? От каких факторов производства это зависит?

Разработайте план-программу обеспечения гостеприимства на каждом из исследуемых туров.

Задание 6.

Составьте проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Москва - Сочи – Москва

1. Определите:
   - маршрут путешествия;
   - перечень туристских предприятий - исполнителей услуг;
   - период предоставления услуг каждым таким предприятием;
   - перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок;
   - комплекс досуговых мероприятий;
   - продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
   - количество туристов, участвующих в путешествии;
   - потребность в гидах, экскурсоводах;
   - необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок;
   - формы и количество рекламных, информационных материалов, а также листков к туристским путевкам с описанием путешествия.

2. На основании данного проекта программы обслуживания, соблюдая принципы оптимальности, рациональности и тематического соответствия, составьте:
   - предварительную программу обслуживания (набор услуг) для партнера, направляющего к вам туристов;
   - программу обслуживания туристов по дням, которая составляется непосредственно перед заездом;
   - разные по уровню (классу) обслуживания программы.

Задание 7.

Составьте программу обслуживания туристов для любой турфирмы Москвы:

1. Познавательный тур по Сочи - 5 дней.
2. Конгресс-тур по Сочи - 5 дней (с дообеденными заседаниями),
3. Спортивный тур по Сочи - 3 дня.

Задание должно быть выполнено: а) по набору услуг; б) по дням обслуживания.

Критерии оценки студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;

- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;

серьезные ошибки при ответе

Оценочные средства для промежуточной аттестации

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Организация процесса продажи туристского продукта направления продвижения туристского продукта.
2. Эффективная рекламы турфирмы и туристского продукта.
3. Технология проектирования и создания туров: этапы создания нового туристского продукта: генерирование идей, разработка концепции, позиционирование турпродукта, выбор стратегии продвижения и продажи нового турпродукта, комплекс маркетинга туристского продукта.
4. Ценность и цена. Функции цены. Механизмы ценообразования. Структура цены. Влияние жизненного цикла туристского продукта на уровень цены.
5. Психологические аспекты калькуляции цены туристского продукта.
6. Стратегическая и тактическая роль цен. Ценовая политика.
7. Виды ценовых стратегий.
8. Значение туристских услуг в формировании туристского продукта.
9. Основные и дополнительные услуги. Виды туристских услуг.
10. Гостиничный сервис и туризм. Ресторанный сервис и туризм.
11. Транспортное обслуживание в туризме. Туристский маршрут. Виды транспорта.
12. Логистика в туристской индустрии.
13. Экскурсионная деятельность как составная часть туристской индустрии. Виды экскурсий. Разработка экскурсионного маршрута. Технология проведения экскурсии.
14. Страхование в туризме.
15. Банковские и финансовые услуги в туризме
16. Информационные услуги и их роль в развитии туризма.
17. Роль информационных технологий в развитии туризма.
18. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров.
19. Основные технологии операторского бизнеса. Технология взаимоотношения туроператора с турагентом
20. Права и обязанности туристских организаций и туристов. Документация туристской фирмы
21. Туристские предприятия и их формы.
22. Миссия, цель и задачи туристской организации.
23. Организационные структуры управления туристским предприятием.
24. Цели, функции и задачи туризма.

25. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания. Туристские организации в России и за рубежом.
26. Причины и факторы развития и возникновения туризма.
27. История развития мирового туризма.
28. Значение туризма в решении различных проблем общества
29. Основные понятия и категории предмета
30. Определения понятий путешествие, туризм, турист, туристская поездка, экскурсант, туристская отрасль, туристская индустрия.

Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.

Критерии оценки устного опроса студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.

Оценка «удовлетворительно»:

- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.

Оценка «неудовлетворительно»:

- незнание материала темы или раздела;
- серьезные ошибки при ответе.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП.11 Практикум профессионально-ориентированной речи (английский язык)

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»

Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы дисциплины Практикум профессионально-ориентированной речи (английский язык).

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н., доц

Разработчик: А.А. Ильин, преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень общих компетенций

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Результаты освоения УД/М (код и наименование)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Бронирование гостиничных услуг	ОК 01-07, 09-11	Тест Творческие задания	
2	Раздел 2. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 01-07, 09-11	Тест Творческие задания	
3	Раздел 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 01-07, 09-11	Тест Творческие задания	
4	Дифференцированный зачет	ОК 01-07, 09-11		Билеты

Оценочные средства для текущего контроля

Тесты письменные и/или компьютерные

1. Инструкция по выполнению
Тест включает 10 вопросов, для каждого из которых представлено несколько вариантов ответов. Вам необходимо внимательно прочитать вопрос, выбрать правильный с Вашей точки зрения ответ, в тестовой форме указать номер правильного ответа напротив номера соответствующего вопроса.
Время выполнения - 10 минут

2. Банк тестов по разделам и темам
Раздел 1
Тема 1-3.
Test 1:
1. The place at the hotel where you check in -
a) a receptionist **b)** a reception **c)** a lobby
2. My sister _____ French and English. She works at the hotel.
a) is speaking **b)** speaks **c)** speak
3. "_____ John British?" "No, he _____."
a) Is/isn't **b)** Be/aren't **c)** Is/is
4. Where _____ Mr. Smith _____?
a) does/live **b)** does/lives **c)** do/lives
5. We haven't got _____ vacant rooms.
a) no **b)** some **c)** any
6. Betty is _____ housekeeper in our hotel.
a) the **b)** a **c)** an
7. ___ United Kingdom is situated on ___British Isles.
a) –/– **b)** the/– **c)** the/the
8. There _____ a lot of people at the reception today.
a) are **b)** is **c)** sit
9. Qualified managers don't _____ mistakes.
a) do **b)** make **c)** have
10. Bill doesn't book this room, _____?
a) is he **b)** doesn't he **c)** does he

Тема 4-6
Test 2:
1. A person who tidies up your room at the hotel -.
a) a manager b) a porter c) a maid
2. Take your umbrella, sir. It (rain) cats and dogs.
a) rains b) is raining
3. Our chef is in the kitchen. He (make) his special dish for today.
a) is making b) makes
4. Our chef (often/make) something special for dinner.
a) is often making b) often makes

5. Can you phone a bit later, please? The manager (have talks).
   a) is having talks b) has talks

6. Run downstairs. Your boss (wait) for you. Hurry up!
   a) is waiting b) waits

7. Unfortunately, I don't know Spanish, but I (learn) it now.
   a) am learning b) learn

8. This maid (still/work) on the second floor.
   a) is still working b) still works

9. Our assistant manager (usually/work) on Saturdays.
   a) is usually working b) usually works

10. Usually I (have coffee) in the morning, but now I (drink) tea.
   a) am having coffee a) drink
   b) have coffee b) am drinking

Тема 7-9

Test 3:

1. A room for two people -
   a) a double room b) a single room c) a lobby

2. My parents (be) at this hotel many times.
   a) have been b) were c) have being

3. I (buy) a new dress last week, but I (not / wear) it yet.
   a) have bought a) haven't worn
   b) bought b) wore
   c) had bought c) didn't wear

4. …it (stop) snowing yet?
   a) Did it stop b) Is it stopped c) Has it stopped

5. Don't worry about your letter. I (send) it the day before yesterday.
   a) sended b) have sent c) sent

6. I (lose) my glasses. I (have) them when I left my room this morning.
   a) losed a) have had
   b) have lost b) had
   c) lost c) have

7. When Jill (finish) her working hours yesterday?
   a) When had Jill finished b) When has Jill finished c) When did Jill finish

8. When I was a bellboy, I (never / be) late for my work.
   a) have been b) was late c) had been

9. I can't find my umbrella. I think somebody (take) by mistake.
   a) took b) takes c) has taken

10. – Are you tired? - Yes, a little. I (have) a lot of calls today.
   a) have had b) had c) have

Раздел 2
Тема 10-12
Test 4:

1. You make it when you are not satisfied with something in your hotel.
   a) check-out b) a complaint c) facilities
2. The policeman is interviewing the robber.
   a) Who is interviewing the robber? b) Who is the robber interviewing?
3. …is it from here to St. Petersburg?
   a) How far b) How long
4. ….would you like to drink?
   a) Which b) What
5. …of brothers Smith was the eldest?
   a) Who b) What c) Which
6. It's so cold today …… put on your warm coat?
   a) Why you haven't b) Way haven't you
7. -….birthday is it today? - It's Janet's birthday today. She is 19.
   a) Which b) Whom c) What d) Whose
8. …does it cost to stay at the Hilton Hotel?
   a) How many b) How much c) What
9. …is Pam's sister? - She's a
   a) What b) Who c) Where
10. You can have a photo …… one would you like?
    a) What b) Which

Раздел 2
Тема 13-15

Test 5:

1. A man in a hotel who watches the door, helps guests to find taxis and wear a uniform - .
   a)a maid b) a receptionist c) a doorman
2. I'd like …. have more free time.
   a) to can b) to be able to c) to have to d) could
3. Nobody answers the phone. They …. be out.
   a) should b) would c) can d) must
4. I'm sorry, I …. have phoned to tell you I was coming.
   a) should to b) ought to c) had to d) could
5. To my mind, the manager …. take care of his staff.
   a) ought b) need to c) must d) may
6. I …. get up early on Mondays.
   a) am able b) have to c) must d) may
7. The receptionist told the woman she …. worry.

a) needn't b) needn't to c) couldn't d) mustn't

8. … you mind passing me the salt?
a) will b) should c) could d) would

9. As you… remember, I was always interested in business news.
a) may b) have to c) must d) ought to

10. Little children like books with large print. They …. read them more easily.
a) should b) must c) can d) have to

Раздел 2
Тема 16-17

Test 3:

1. The time by which you must leave a hotel room -.
a) check- in **b)** check **c)** check -out
2. Ann _____ on business trip tomorrow.
a) go **b)** goes **c)** is going
3. "_____ he American?" "No, he _____."
a) Is/isn't **b)** Be/aren't **c)** Is/is
4. When _____ you _____ the project?
a) will/finish **b)** do/finishes **c)** do/finish
5. I am sorry, sir. We haven't got _____ cakes.
a) no **b)** some **c)** any
6. There is a bag on the chair. _____ bag belongs to my friend.
a) a **b)** the **c)** –
7. The western coast of Great Britain is washed by the Atlantic Ocean.
a) –/– **b)** the/– **c)** the/the
8. There _____ no coffee left.
a) are **b)** – **c)** is
9. Good staff has to _____ progress.
a) do **b)** make **c)** have
10. Today is cold and wet, _____?
a) is it **b)** doesn't it **c)** isn't it

.

Раздел 3
Тема 18-20

1. A person who welcomes and deals with people arriving at a hotel -.
a) a porter b) a guest c) a receptionist
2. The headquarters of our company ____ in London.
a) is a b) is c) are
3. My secretary (often/make) a schedule.
a) is often making b) often makes c) often made
4. _____ (give) orders yet?

a) Did you give b) Are you given c) Have you given
5. I'm sorry, I _____ have phoned to tell you I was coming.
a) should to b) ought to c) could
6. Yesterday Tom heard that the Sales Manager (be ill) for five days.

a) was ill b) has been ill c) had been ill

7. Everybody _____ work hard if they want to pass exams.

a) will must b) will must to c) will have d) will have to

8. The exchange rate isn't going _____ down.

a) to fall b) to be fallen c) to fallen

9.Your car looks very clean._____(you/wash) it?

a) Have/wash **b)** Did/wash **c)** Have/washed

10. ___you ____ a holiday recently?

a) did/have **b)** do/have **c)** have/had

Раздел 3
Тема 21-23

1. A very expensive and comfortable set of rooms on the upper floor of a hotel - .

a) a single room. b) a penthouse . c) a double room.

2. I was hoping to ____ to talk to your manager.

a) can b) have c) be able to

3. They ____ (lose) the computer in our lobby this evening.

a) have lost b) are losing c) lost

4. I (be) to the USA many times.

a) have been b) were c) have being

5. I'd like _____ to our guests.

a) to talk b) talked c) talk

6. Mike hoped laundry service ____ help him with his dirty jacket.

a) would b) will c) -

7. We can _____ this problem.

a) discuss b) to discuss c) discussed

8. Our colleagues ____ very ambitious people.

a) am b) is c) are

9. Students often _____ research work at our hotel.

a) study **b)** make **c)** do

10. It's Saturday today, _____?

a) is it **b)** doesn't it **c)** isn't it

Раздел 3
Тема 24-25

1. A man who carries bags in a hotel - .

a) a bellboy b) a manager c) a doorman

2. Usually bad news (not/make) people happy.

a) don’t a make. b) doesn’t make. c) have made

3. Garry is in the office. He (make) an arrangement at the moment.

a) is making. b) makes c) make

4. I (buy) a new suit last week, but I (not/wear) it yet.

a) bought, haven’t worn b) bought, wear c) had bought, didn’t wear

5. Nobody answers the phone. They _____ be out.

a) Should b) would c) must

6. We didn’t know the score, but we were sure their team _____(lose) the game.

a) has lost b) had lost c) lost

7. Are you sure Ann_____ use your mobile phone?

a) knows to b) knows how to c) knows the

8. I am sure I _____ her before.

a) meet b) have met c) meeting

9. Careful room-service managers don’t often _____ mistakes.

a) do **b)** make **c)** have

10. Your housekeeping service doesn’t work, _____?

a) is it **b)** doesn’t it **c)** does it

3. Критерии оценки:

К= (количество верных ответов) / (общее количество ответов) * 100

Коэффициент	Количество верных ответов	Оценка
1-0,9	10	5 (отлично)
0,71-0,89	9-8	4 (хорошо)
0,6-0,7	7-5	3 (удовлетворительно)
0-0,69	Менее 5	2 (неудовлетворительно)

3. Творческие задания (Эссе, презентация, деловое письмо, резюме)

Под творческими заданиями на занятиях по иностранному языку подразумевают применение полученных знаний и умений в новой проблемной ситуации. Выполнение творческого задания проводится на семинаре по указанной теме.

Критерии творческого задания:

- не имеет однозначного и односложного ответа или решения;
- является практическим и полезным для студентов;
- вызывает интерес у учащихся;
- максимально служит целям обучения.

Формы творческих заданий:

- подготовка презентации, реферата, эссе, анкеты, делового письма;
- ролевые игры;
- решение проблемы при обсуждении дискуссионного вопроса;

Задачи творческого задания:

- Проверка и контроль полученных знаний по изучаемой теме или разделу;

• Актуализация и расширение словарного запаса по изучаемой теме;
• Углубление знаний при помощи использования дополнительных материалов при подготовке к занятию;
• Демонстрация умения работы с различными видами иноязычных источников;
• Формирование умений коллективного обсуждения (поддержание диалога в микрогруппах, умение находить компромиссное решение, аргументировать свою точку зрения, умение выслушать оппонента, готовность принять позицию другого учащегося).
Этапы работы над творческим заданием:
1. Подготовительный этап:
• Предоставление плана для выполнения творческого задания;
• Предоставление списка дополнительной литературы;
2. Работа над заданием:
• Консультации в ходе выполнения задания.
3. Представление результатов.
• Презентация по теме/ Представление варианта решения проблемы
• Ответы на вопросы аудитории по теме презентации/обсуждение предложенного варианта решения проблемы
4. Подведение итогов.
• На заключительном этапе суммируется все полученные выводы по теме;
• Оценивается ответ каждого студента.

Критерии оценки творческого задания:
Оценка «5»
• глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
• полные, последовательные, грамотные, самостоятельные ответы;
• демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
• умение грамотно и аргументированно ответить на вопросы аудитории.
Оценка «4»
• наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов;
• демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
• делает дополнения и приводит аргументы после наводящих вопросов, иногда нуждается в переводе.
Оценка «3»
• наличие существенных ошибок в ответе, не исправляемых обучающимся и затрудняющих понимание аудитории;
• демонстрация обучающимся не достаточно полных знаний по пройденной программе;
• неструктурированный, неполный, не самостоятельный ответ.
Оценка «2»
• незнание материала темы или раздела;
• при ответе возникают грубые ошибки
• отсутствие ответа.

Задания:
Задание №1
Эссе: Расскажите о рабочем дне в отеле.
Используйте формы выражения, будущего и конструкцию «to be going to do smth».

Задание № 2.
Деловое письмо: Напишите деловое письмо для бронирования номера в отеле для своего сотрудника.
Задание № 3
Резюме: Составьте резюме для приема на работу на должность (горничной, сотрудника по бронированию или работника ресепшена).
Задание № 4
Подготовьте презентацию на тему «Заказ столика в ресторане и завтрак в ресторане гостиницы».
Задание № 5
Подготовьте презентацию на тему «как забронировать номер в гостинице при помощи различных ресурсов».

Тематика эссе и презентаций

Тема 1. Рабочий день горничной (сотрудника ресепшена) в отеле.
Тема 2. Заказы в ресторане.
Тема 3. Телефонные звонки (заказ номера, просьбы гостей).
Тема 4. Заселение гостя в отель.
Тема 5. Обслуживание в номерах.
Тема 6. Трансфер в отель, аэропорт.
Тема 7. Заказ столика в ресторане и завтрак в ресторане гостиницы.

Тема 8. Услуги отеля для гостей с детьми.
Тема 9. Структура и персонал современного отеля.
Тема 10. Ресторанное обслуживание.
Тема 11. Заказ трансфера из (в) отеля.
Тема 12. Услуги отеля для бизнеса.
Тема 13. Резюме
Тема 14. Собеседование
Тема 15. Конфликтные ситуации в отеле.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Билет № 1
1. Выберите правильный ответ:
A hotel for people who travel by cars and can park them outside rooms -
a. a hotel b. a motel c. facilities
2. Составьте диалог на тему «знакомство с персоналом отеля».

Билет № 2
1. Выберите правильный ответ:
Rooms, equipment or services in a hotel -
a. meeting rooms b. facilities c. restaurants
2. Составьте краткий рассказ на тему «услуги гостиниц».

Билет №3

1.Выберите правильный ответ:
A person who stays at a hotel -
a. a guest b. a front door manager c. a room keeper
2. Составьте краткий рассказ на тему «удобства для семейного отдыха».

Билет № 4
1.Выберите правильный ответ:
A large hall inside the entrance to a hotel - .
a. an elevator b. a floor c. a lobby
2. Составьте краткий рассказ на тему «характеристика номеров гостиницы».

Билет № 5
1.Выберите правильный ответ:
A person who can help you with your luggage in a hotel - .
a. a porter b. a laundry c. a guest
2. Составьте диалог на тему «заказ столика в ресторане».

Билет № 6
1. Выберите правильный ответ:
A person who is in charge of running a hotel –
a. a manager b. a front desk manager c. a production manager
2. Составьте диалог на тему «завтрак в ресторане гостиницы».

Билет № 7
1. Выберите правильный ответ:
How can I help you?
a. I can help you. b. Yes, please. I want to change this room. c. You help.
2. Составьте краткий рассказ тему «добро пожаловать в гостиницу».

Билет № 8
1. Выберите правильный ответ:
'How long are you going to stay at our hotel?
a. for a week b. for you c. for ages
2. Составьте диалог на тему «заказ завтрака (обеда, ужина) в номер отеля».

Билет № 9
1.Выберите правильный ответ:
I don't like this room. I want you to change it.
a. I'm sorry the hotel is full. b. I'm sorry the hotel is empty. c. I'm sorry.
2. Составьте краткий рассказ на тему «услуги гостиниц для деловых людей (проведение презентаций, конференций и тд.)».

Билет № 10
1.Выберите правильный ответ:
I want to change my arriving date at your hotel.
a. yes. b. It a big problem. c. yes, which are you interested in?
2. Составьте диалог на тему «бронирование номера по телефону, по интернету».

Билет № 11
1.Выберите правильный ответ:
Can I pay it by credit card?
a. Certainly. b. Here you are. c. awful.

2. Составьте краткий рассказ на тему «бонусные программы отеля».

Билет № 12
1.Выберите правильный ответ:
Where is a restaurant here?
a. go to the pool b. go by bus c. go to the right and you will see it.
2. Составьте диалог на тему «подтверждение бронирования».

Билет № 13
1.Выберите правильный ответ:
I'd like to order breakfast to my room. Is it possible?
a. Our laundry service works round –the-clock every day.
b Our room service works round –the-clock every day.
c. Our reception works round –the-clock every day.
2. Составьте диалог на тему «перенос даты бронирования».

Билет № 14
1.Выберите правильный ответ:
What sport facilities do you have in your hotel?
a. well, we have only sport facilities. b. well, we have all sport facilities. C. Well, we have a bar.
2.Составьте диалог на тему «заселение в отель».

Билет № 15
1.Выберите правильный ответ:
We want to have a child's bed in our room.
a. I want to speak to a manager. b. yes, what is your room number. c. send me in by e mail.
2. Составьте краткий рассказ на тему «служба горничных в гостинице».

Билет № 16
1.Выберите правильный ответ:
When did you make your reservation, sir?
a. in Monday b. at Monday c. on Monday
2. Составьте диалог на тему «отмена бронирования».

Билет № 17
1.Выберите правильный ответ:
Sorry madam, but we don't have any available singles for this week-end.
a. I can book it for other dates. b. I can give you a book. c. I can book it for other men.
2. Составьте диалог на тему «просьба гостя о дополнительной уборке номера».

Билет № 18
1.Выберите правильный ответ:
My room is very messy. I want it to be cleaned right now.
a. of course I'll call a bellboy. b. of course I'll call a maid. c. of course I'll call a made.
2. Составьте краткий рассказ на тему «служба консьержа в отеле».

Билет № 19
1. Выберите правильный ответ:
We need a table for three persons, please.
a. yes, you may sit here. b. unfortunately, you must leave. C. come, please. I'll show you.
2. Составьте диалог на тему «заказ трансфера из отеля для гостя отеля».

Билет № 20
1. Выберите правильный ответ:
9. A very expensive and comfortable set of rooms on the upper floor of a hotel - .
a) a single room. b) a penthouse . c) a double room.
2. Составьте диалог на тему «просьба гостя отеля о замене номера».

Билет № 21
1. Выберите правильный ответ:
I'd like to order breakfast to my room. Is it possible?
a. Our laundry service works round –the-clock every day.
b Our room service works round –the-clock every day.
c. Our reception works round –the-clock every day.
2. Составьте диалог на тему «выезд из отеля».

Билет № 22
1. Выберите правильный ответ:
. The time by which you must leave a hotel room -.
a. check- in b. check c. check -out
2. Составьте диалог на тему «ресторанное обслуживание: приветствие и рассадка гостей».

Билет № 23
1.Выберите правильный ответ:
Would you like something to drink, sir?
a. a cup of tea b. a cup c. anything
2. Составьте диалог на тему «заказ ужина по меню ресторана».

Билет № 24
1.Выберите правильный ответ:
You make it when you are not satisfied with something in your hotel.
a. check-out b. a complaint c. facilities
2. Составьте диалог на тему «обслуживание в номере».

Билет № 25
1.Выберите правильный ответ:
How much is a single room in your hotel per one night?
a. it's free b. much c. it's 150 dollars.
2. Составьте краткий рассказ на тему «спортивные удобства в отеле».

Билет № 26
1.Выберите правильный ответ:
A room for two people -
a. a double room b. a single room c. a lobby
2. Составьте диалог на тему «заселение в отель группы бизнесменов с целью деловой поездки».

Билет № 27
1.Выберите правильный ответ:
A room for one person –
a. a double room b. a single room c. a lobby

2. Составьте диалог на тему «конфликтная ситуация с гостем при выезде из отеля».

Билет № 28
1.Выберите правильный ответ:
Rooms, equipment or services in a hotel -
a. meeting rooms b. facilities c. restaurants
2. Составьте диалог на тему «предоставление гостю отеля услуг прачечной».

Билет № 29
1.Выберите правильный ответ:
How can I help you?
a. I can help you. b. Yes, please. I want to change this room. c. You help.
2. Составьте диалог на тему «собеседование о приеме на работу на должность (горничной, работника ресепшена и тд.)».

Билет № 30
1.Выберите правильный ответ:
I hope my room isn't noisy.
a. well, it's very quiet. It doesn't face the street. b. well, it's very quiet. It faces a busy street.
c. well, it's very quiet. It not face the street.
2. Составьте диалог на тему «жалоба гостя отеля о проблеме в номере (не работает телевизор, сейф, кондиционер и тд.)».

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5
Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.
Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы профессионального модуля	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	МДК.01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Курсовая работа Контрольная работа по решению ситуаций	Экзаменационные билеты
2	МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа по решению ситуаций	Экзаменационные билеты
3	Учебная практика	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по учебной практике
4	Производственная практика	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по производственной практике
5	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Задания для экзамена по модулю с элементами ДЭ

1.Оценочные средства для текущего контроля

МДК.01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения

Банк тестов

Оценивание результатов	от 121 до 150 верных ответов – оценка «Отлично» от 90 до 120 верных ответов – оценка «Хорошо» от 60 до 89 верных ответов – оценка «Удовлетворительно» от 0 до 59 верных ответов – оценка «Неудовлетворительно»
Время на выполнение теста	На выполнение теста отводится 120 минут

Тема Вопроса	НВ	Тип	Вопрос/ответ
			Обслуживание — это:
			Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги
			Комплекс мер по обслуживанию населения
			Помощь потребителю
			Нет правильного ответа
			К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
			Расчет при выезде
			Бронирование номеров
			Прием и размещение
			Все вышеперечисленное
			К работникам службы приема и размещения относятся:
			Горничные
			Менеджер службы бронирования
			Дежурный по этажу
			Портье
			Руководитель службы приема и размещения должен:
			Уметь водить автомобиль
			Знать четырех иностранных языков
			Иметь ораторские способности
			Хорошо разбираться в людях
			Чем занимается служба приема и размещения?
			Размещает клиентов
			Реализует культурную программу
			Собирает заявки и бронирует места
			Контролирует работу сервисных служб
			Основная функция службы приема и размещения:
			Поддержка необходимого санитарного состояния номеров

			Регистрация и размещение и выписка гостей.
			Контроль технического оборудования
			Услуги химчистки
			К службе портье относятся:
			Швейцары
			Консьержи
			Беллманы
			Все вышеперечисленное
			Служба приема и размещения включает в себя:
			Сотрудников телефонной службы
			Горничных
			Бухгалтерию
			Отдел продаж банкетных залов
			Какие из перечисленных услуг относятся к бесплатным услугам в средствах размещения:
			Услуга побудки гостя
			Услуга обмена валюты
			Пользование конференц-залом
			Нет правильного ответа
			Консьерж – это работник службы:
			Административной
			Обслуживания
			Приема и размещения
			Эксплуатации номерного фонда
			Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения:
			Прохождение профессиональной подготовки
			Знание компьютера и специализированных программ
			Не заниматься посторонними делами на рабочем месте
			Все вышеперечисленное
			Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:
			Предоставление медицинской аптечки
			Услуга «будильник/побудка»
			Вызов такси
			Все вышеперечисленное
			Основная информация телефонограммы — это:
			Дата и время телефонного звонка
			Причина звонка
			Фамилия и имя звонящего

			Все вышеперечисленное
			Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:
			Электронное письмо
			Заявка
			Дорожный чек
			Письмо с номером подтверждения заявки
			Служба, подразделяющаяся на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:
			Служба приема и размещения
			Административная служба
			Служба обслуживания номерного фонда
			Вспомогательная служба
			Текущая работа сотрудников службы приема и размещения это:
			Прогнозирование загрузки
			Распределение почты, факсимильных сообщений
			Проверка списков приезжающих гостей
			Все вышеперечисленное
			Какой из перечисленных документов содержит требования к качеству <u>выполняемых работ</u>:
			Должностная инструкция
			Квалификационные требования
			Описание последовательности действий
			Стандарты продуктивного труда
			Расшифруйте международное обозначение «Check-out Procedure»:
			Регистрация гостя в отеле
			Стойка размещения
			Расчеты клиента в отеле перед отбытием
			Нет правильного ответа
			Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
			Заказ железнодорожных билетов
			Интернет услуги
			Аренда помещений для конференций
			Услуги ламинирования
			Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема и размещения (с 15:00 до 23:00):
			Производить побудку клиентов
			Подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
			Осуществлять контрольный обход по отелю

			Нет правильного ответа
			Выберите ошибки, допускающиеся из-за отсутствия интереса в телефонном общении:
			Долгие паузы для поиска документов
			Отсутствия обращения к собеседнику
			Плохое владение своими чувствами
			Все вышеперечисленное
			К основным документам, регламентирующим деятельность персонала, не относятся:
			Штатное расписание
			Правила трудового распорядка
			Правила пользования лифтом
			Какие квалификационные требования предъявляются к должности руководителя службы приема и размещения высококлассной гостиницы?
			Средне-специальное или высшее образование
			Знание иностранных языков
			Владение применяемыми в отеле компьютерными программами
			Все вышеперечисленное
			Стюард является сотрудником службы:
			Приема и размещения
			Коммерческой
			Секретариата
			Службы питания
			Когда вы поднимаете трубку звонящего телефона, каковы ваши первые слова?
			Гостиница
			Кто говорит?
			Здравствуйте. Гостиница «Х». Менеджер (имя)
			Алло!
			Клиент гостиницы – это:
			Индивидуальное или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения
			Юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность и несущее ответственность за оплату этого размещения в гостинице своих сотрудников
			Любой человек, нуждающийся в услугах гостиничного предприятия
			Все вышеперечисленное
			При поселении в гостинице группы туристов администратор выписывает визитную карту:
			Групповую

			Семейную
			Индивидуальную - на сопровождающего
			Нет правильного ответа
			Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:
			Заграничный паспорт
			Удостоверение личности офицера
			Регистрационный талон
			Нет правильного ответа
			Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
			Для правильного расчета гостей отеля за проживание
			Все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время
			Для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
			Нет правильного ответа
			При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
			Талон на питание
			Талон на дополнительные услуги
			Карточку гостя
			Счет
			В каких случаях гости прибегают к услугам камеры хранения:
			Временно покидает гостиницу на несколько дней, затем возвращается
			Клиент уезжает на несколько дней в другой город
			Клиент выезжает из гостиницы
			Нет правильного ответа
			Укажите, кто из перечисленного списка подлежит учету по месту пребывания в отеле:
			Главы иностранных государств
			Иностранные моряки, являющиеся членами экипажей невоенных судов
			Иностранные моряки вне основного экипажа
			Члены экипажей, участвующих в международном транспортном движении
			Отель отвечает как хранитель:
			За утрату денежных сумм в ресторане
			За недостачу или повреждение вещей постояльцев
			За не сохранность вещей вне гостиницы
			За утрату вещей в 100 м от входа в гостиницу

			Назовите главное достоинство электронного замка «Смарт-карты»:
			Высокая степень безопасности
			Содержит уникальный код
			Содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок
			Отличаются от сейфовых замков
			Что учитывают при установке сейфов в номере гостиницы:
			Клиенты, останавливающиеся в гостинице
			Конфигурация замка
			Место положение сейфа в номере
			Все вышеперечисленное
			Укажите, из каких частей состоит система электронных замков:
			Электронного замка
			Ключей-карт
			Программного обеспечения
			Все вышеперечисленное
			Укажите время, необходимое сотрудникам службы прием для размещения группы до 100 человек:
			10 минут
			60 минут
			40 минут
			Нет правильного ответа
			Какие действия осуществляются при работе с группами:
			Принимаются заявки на рассмотрение
			Подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы
			Устанавливается определенное число номеров и цена
			Все вышеперечисленное
			Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите, на что необходимо обращать внимание:
			На обслуживающий персонал
			На рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах
			На стандарты сервировки блюд
			Все вышеперечисленное
			Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:
			Регистрацию
			Срок действия визы
			Наличие загранпаспорта

			Штамп о пересечение границы
			Виза – это:
			Документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны
			Документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет
			Документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывания
			Все вышеперечисленное
			Укажите визы, действующие на территории Российской Федерации:
			Въездные
			Студенческие
			Обыкновенные
			Выездные
			Выберите гостей, относящихся к VIP-категории:
			Долго проживающие гостинице
			Секретный агент
			Стюардесса
			Пенсионер
			Укажите правила работы с гостями, имеющими статус «инкогнито»:
			Профайл гостя заполняется полностью
			Не обращаться к данному гостю по имени
			Не просить автограф
			Все вышеперечисленное
			Укажите, какую информацию заносят в компьютер, оформляя иностранные группы:
			Номер и срок действия визы, номер паспорта, год рождения, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции
			Номер и срок действия коллективной визы, номер паспорта, год рождения, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции
			Номер и срок действия туристской визы, номер паспорта, год рождения, страну, Ф.И.О. гостя в русской транскрипции
			Нет правильного ответа
			В карте гостя указывается:
			Тип номера
			Стоимость номера
			Сколько человек проживает в номере
			Имя клиента и дата заезда-выезда
			Укажите, что нужно контролировать во время проживания группы:

			План мероприятий
			Организовать отдельную стойку ресепшн
			Следить за графиком питания
			Все вышеперечисленное
			Отметьте подход к организации дополнительных услуг в отеле:
			Привлечение клиентов и формирование их лояльности
			Внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг
			Инновационный подход
			Все вышеперечисленное
			В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
			Статус гостя
			Фамилии туристов
			Категория номера и количество туристов
			Нет правильного ответа
			Что такое договор по нормам Гражданского Кодекса:
			Соглашение
			Сделка
			Правила
			Традиция
			Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и других нужд именуются как:
			Покупатель
			Потребитель
			Исполнитель
			Клиент
			Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в течение какого времени с момента предъявления потребителем требования исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги:
			В течение дня
			В течение часа
			В течение недели
			Нет правильного ответа
			Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часов:
			18.00
			12 часов текущих суток

			14.00
			Нет правильного ответа
			В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?
			ГОСТ 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
			ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”
			ГОСТ 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения. Классификация и общие технические требования»
			ГОСТ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения
			К видам соглашений с туристическими фирмами относятся:
			Агентский договор
			Договор о текущем бронировании
			Договор о квоте мест без гарантии заполнения
			Все вышеперечисленное
			Публичным признается договор, заключенный:
			Учреждением, финансируемым собственником
			Потребительским кооперативом
			Магазином в форме ООО или ЗАО
			Все вышеперечисленное
			Публичный договор может быть заключен организацией:
			Только коммерческой
			Только некоммерческой
			Любой
			Нет правильного ответа
			Какие условия договора признаются существенными?
			Случайные условия
			Условия о договорной цене и сроках исполнения
			Обычные условия
			Необходимые и достаточные для данного договора
			Что означает свобода договора?
			Право одного участника изменить условия сделки
			Свободу волеизъявления участников
			Освобождение от обязательств
			Право сторон в выборе формы договора
			Укажите, что может потребовать гости при обнаружении недостатков оказанной услуги:
			Безвозмездного устранения недостатков
			Бесплатного проживания
			Бонусную карту на обслуживания в Spa-салоне

			Нет правильного ответа
			Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услуги, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?
			Имеет и его просьба будет удовлетворена
			Имеет, но возврат денег произведен не будет
			Имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток
			Не имеет, т. к. это непредвиденные обстоятельства
			Знаете ли вы, что по закону несете уголовную ответственность за разглашение сведений, касающихся личной жизни ваших клиентов:
			Да, знаете
			Не, не знаю
			Что-то об этом слушал, не точно
			Нет правильного ответа
			К основным правовыми нормативными документами в сфере гостиничной деятельности относятся:
			Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"»
			ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”
			Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 г. № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»
			Все вышеперечисленное
			Элемент договора — это:
			Стороны договора
			Предмет договора
			Ответственность сторон
			Все вышеперечисленное
			Отель отвечает, как хранитель:
			За утрату вещей, внесенных в отель
			За утрату бриллиантовых сережек
			За утрату ценных бумаг (акций)
			Нет правильного ответа
			В каких случаях гости прибегают к услугам хранения в гостинице:
			Багаж большого размера
			Багаж плохо пахнет
			Багаж очень грязный
			Нет правильного ответа
			В договоре между гостиницей и турпредприятием указано:

			Скидки на оплату проживания
			Стоимость билетов на проезд в общественном транспорте
			Домашний адрес туриста
			Нет правильного ответа
			Основной документ, защищающий права потребителя гостиничных услуг – это:
			Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"»
			Закон о защите прав потребителя
			ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”
			ГОСТ 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
			Договор розничной купли-продажи может быть:
			Возмездным
			Взаимным
			Публичным
			Все вышеперечисленное
			К разновидностям договоров купли-продажи не относится договор:
			Договор розничной купли-продажи
			Договор поставки
			Договор контрактации
			Договор аренды
			Гостиницы заключают с турфирмами договор:
			Агентский
			Комиссионный
			Корпоративный
			Все вышеперечисленное
			Контрактно-договорные взаимоотношения в туризме регулируются:
			Нормами международного права
			Нормами национального гражданского права
			Нормативными актами в сфере туризма
			Все вышеперечисленное
			Прекращение контракта гостиницы и турфирмы может наступить в следующем случае:
			При окончании его срока
			По обоюдной инициативе сторон
			При наступлении форс-мажорных обстоятельств
			Все вышеперечисленное

			Взаимоотношения гостиничных предприятий с клиентами (заказчиками гостиничной услуги) определяются в основном следующими соглашениями:
			Договором о квоте мест с гарантией заполнения
			Договором о квоте мест без гарантии заполнения
			Договорам о твердой закупке мест с полной оплатой
			Все вышеперечисленное
			К существенным условиям договора поставки относят:
			Предмет соглашения
			Сроки договора
			Стороны договора
			Ответственность сторон
			По договору аренды одна сторона (арендодатель) обязуется передать другой стороне (арендатору):
			Имущество за плату во временное владение и пользование или во временное пользование
			Права на пользование имуществом за плату
			Право распоряжения имуществом за плату
			Нет правильного ответа
			К отдельным видам договора аренда относятся:
			Прокат
			Страхование
			Оформление медицинского полиса
			Нет правильного ответа
			В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?
			Конституция РФ
			Трудовой кодекс
			Устав предприятия
			Гражданский кодекс РФ
			Автоматизированная система, построенная на базе трансформера «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»:
			«Актис»
			«Эдельвейс»
			«Интеротель»
			«Синимекс»
			Форма № 10 Г документов строгой отчетности гостиницы - это:
			Заявка на бронирование
			Анкета гостя
			Регистрационная карта

			Свидетельство о постановке на миграционный учет
			Ведомость движения номерного фонда заполняет:
			Дежурный по этажу
			Дежурная горничная
			Швейцар
			Дежурный администратор
			При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:
			Счет на дополнительные услуги
			Разрешение на поселение
			Карта гостя
			Счет на доплату
			Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
			Прием, регистрация и размещение туристов по номерам
			Вопросы по организации презентаций
			Оказание услуг справочной службы
			Обслуживание гостей в номерах
			К компьютерным системам управления отелем относятся:
			Эдельвейс
			Sabre
			Galileo
			Amadeus
			Счет клиента включает:
			Оплату бронирования
			Оплату дополнительных услуг
			Номер комнаты
			Все вышеперечисленное
			Ведомость движения номерного фонда заполняется на период:
			Начинается с 00 ч., а заканчивается в 24:00 ч. тех же суток
			Начинается с 7.00, а заканчивается в 7.00 следующих суток
			Начинается в 12.00, а заканчивается в 24.00 тех же суток
			Нет правильного ответа
			В перечне форм документов строгой отчетности форма № 7-Г это:
			Журнал регистрации иностранных граждан
			Расчеты оплаты бронирования и проживание по безналичному расчету
			Счет
			Кассовый отчет
			В перечне форм документов строгой отчетности форма № 1-Г

			это:
			«Журнал регистрации иностранных граждан»
			«Анкета»
			«Счет»
			«Кассовый отчет»
			В перечне форм документов строгой отчетности форма № 3-Г это:
			«Счет»
			«Карта гостя»
			"Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету"
			"Квитанция о возврате денег"
			В перечне форм документов строгой отчетности форма № 10-Г это:
			"Заявка на бронирование мест"
			"Акт о порче имущества гостиницы"
			«Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг"
			"Квитанция о возврате денег"
			В перечне форм документов строгой отчетности форма № 2-Г это:
			"Журнал регистрации иностранных граждан"
			«Счет»
			"Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету"
			"Квитанция о возврате денег"
			Заполнение «Анкеты гостя» формы 1-Г свидетельствует, что:
			Клиент зарегистрирован в гостинице
			Заключен договор между клиентом и гостиницей
			Клиент может внести багаж в номер
			Клиент произвел оплату проживания
			Счет за проживание гостя выписывается:
			В 2-х экземплярах
			В 3-х экземплярах
			В 1 экземпляре
			В 4-х экземплярах
			«Карту гостя – форма №4-Г» дает клиенту право на:
			Получение ключей от номера
			Внеочередное обслуживание на предприятиях общественного питания гостиницы
			Внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания гостиницы

			Все вышеперечисленное
			Акт о порче имущества гостиницы (форма № 9-Г) составляется:
			В 2-х экземплярах
			В 3-х экземплярах
			В 1 экземпляре
			В 4-х экземплярах
			Бланки строгой отчетности должны быть изготовлены:
			Типографским способом с обязательным указанием выходных типографических данных
			Гостиничным предприятием в произвольной форме
			Типографским способом с логотипом гостиницы
			Нет правильного ответа
			«Шахматка» в гостиничном бизнесе обозначает:
			Карту движения номерного фонда, заполненную вручную
			Одну из дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей
			Дизайн помещения гостиничного предприятия
			Нет правильного ответа
			Статус номера «ПЕРЕМЕНА» в автоматической системе гостиницы означает:
			Гость просил не беспокоить
			Гость уже уехал, но номер ещё не убран
			Гость покинул гостиницу без оплаты
			Гость оформлен в данный номер
			В каких случаях используется система «Экспресс-оплата гостиничного счета»:
			При оплате ваучеров
			Оплата наличными
			При оплате кредитными картами
			При оплате депозитом
			В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:
			В случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости)
			Отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока
			При изменении вида оплаты с ваучера на наличные расчет
			Все вышеперечисленное
			Что входит в стандартное оборудование кассового отделения гостиницы:
			Кассовый аппарат, плоттер, принтер, кассовое бюро, камеры хранения, специальный сканер

			Кассовый аппарат, специальный сканер, импринтер, ваучер-каталог, принтер, детектор денег, камеры хранения, кассовое бюро
			Кассовый аппарат, плоттер, принтер, кассовое бюро, камеры хранения, специальный сканер
			Нет правильного ответа
			Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:
			Поставить в известность о случившейся потере службы безопасности и приема и размещения
			Поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы
			Поставить в известность местные органы внутренних дел
			Нет правильного ответа
			Какую информацию должен содержать ваучер:
			Адрес турфирмы и ее полные реквизиты
			Стоимость услуг и их перечень
			Название и государственные номера лицензии предприятия
			Все вышеперечисленное
			Какие способы оплаты не допускаются в гостиницах:
			Кредитные карты
			Перевод денег
			Ваучер
			Наличные в иностранной валюте
			При размещении гостя до расчетного часа с 0.00 до 12.00 кассир:
			Взимает за половину суток
			Взимает почасовую оплату
			Оплату за проживание не взимает
			Нет правильного ответа
			Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:
			Краткое изложение жалобы
			Подпись руководителя подразделения
			Сроки обращения
			Все вышеперечисленное
			Укажите, как часто просматривается регистрационный журнал директором гостиницы:
			Ежедневно
			Еженедельно
			Ежемесячно
			Не входит в его компетенцию

			Выберите из представленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:
			Молчать
			Не противоречить гостю
			Высказать благодарность
			Все вышеперечисленное
			Укажите сроки рассмотрения претензии и ответа на нее:
			В течение 10 календарных дней
			В течение 2х недель
			В течение 7 календарных дней
			В течение 1 месяца
			Укажите информацию в ответе на претензию гостя, которую не приняли по какой-либо причине:
			Аргументация позиции отеля
			Причина, по которой не принята претензия
			Орфографические ошибки
			Нет правильного ответа
			Какое из перечисленных действий в работе с жалобами гостей является неверным:
			Записать жалобу в специальный журнал
			Пригласить руководителя, если решение проблемы не входит в вашу компетенцию
			Выслушать гостя, задавая уточняющие вопросы
			Объяснить причину сложившейся ситуации и затем попытаться ее исправить
			Выберите материалы, предоставляемые отелем в качестве доказательства:
			Платежные документы
			Договоры
			Свидетельские показания
			Все вышеперечисленное
			Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающий факт их оказания, это:
			Ваучер
			Дорожный чек
			Туристическая путевка
			Приходно-кассовый ордер
			Механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой, это:
			Ваучер-каталог
			Импринтер
			Специальный сканер

			Копировальный аппарат
			Укажите название начислений, не поступивших на счет клиента до времени расчета:
			Поздние начисления
			Начисления по выписке гостя
			Корректирующие начисления
			Нет правильного ответа
			Укажите службу, которая производит расчет по неоплаченным счетам гостей:
			Служба приема и размещения
			Бухгалтерия
			Служба кредитования
			Служба безопасности
			Импринтер – это:
			Механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой
			Копировальный аппарат
			Устройство, предназначенное для осуществления приема платежей от клиентов
			Нет правильного ответа
			В кредитной карте клиента указано:
			Где проживает клиент
			Срок действия карты
			Дата рождения клиента
			Состояние счета клиента
			Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
			Количества дней пребывания в гостинице
			Сезона
			% занятости номеров
			Погодных условий
			Расчетный час – это:
			Момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания
			Неприбытие в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе
			Момент выезда гостя из номера
			Нет правильного ответа
			Опубликованные тарифы, применяемые в гостиницах — это:

			Цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов
			Официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, – это максимально высокие цены (опубликованные тарифы)
			Праздничные цены на проживание в отеле со значительной скидкой и подарок от гостиницы
			Нет правильного ответа
			Какой элемент не является реквизитом кредитной карты гостя?
			Ф.И.О. гостя
			Номер карты
			Срок действия карты
			Дата рождения гостя
			Эффективные коммуникации – это:
			Способ конкурентной борьбы
			Способ получения прибыли
			Ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей
			Координация работы служб гостиницы
			Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы:
			Текущая и перспективная загрузка
			Обзор информации о заездах
			Проведение конференций, семинаров
			Все вышеперечисленное
			Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:
			Да
			Нет
			Скорее, да
			Нет необходимости, т. к., они заполняются по календарным дням
			Укажите, какой отчет оформляется ежедневно хозяйственной службой и передается в службу приема для сверки данных:
			Отчет занятых и освободившихся номеров
			Отчет о статусах номеров
			Отчет заездов на текущую дату
			Отчет номеров для показа в течение дня
			Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание:
			Хозяйственная служба

			Служба, отвечающая за мини-бар
			Химчистка и прачечная
			Все вышеперечисленное
			Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (С 23:00 ДО 7:00):
			Информирование гостей по широкому кругу вопросов
			Производить побудку клиентов.
			Поселение, обслуживание, выписка клиента
			Все вышеперечисленное
			Эффективная коммуникация — это:
			Совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж
			Координация работы служб гостиницы
			Ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей
			Все вышеперечисленное
			Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы с целью формирования корпоративной культуры:
			Профессиональная подготовка
			Медицинские требования
			Поведение и внешний вид
			Все вышеперечисленное
			Укажите действия, необходимые для выполнения приема рабочей информации:
			Сообщить информацию в службу безопасности
			Записать информацию в специальные бланки
			Повторить записанную информацию
			Нет правильного ответа
			Корпоративная культура это:
			Совокупность достижений работников в производственном, общественном, социальном и умственном отношении
			Уровень развития организации, творческих сил и способностей работников, выраженный в типах и формах организации производственной деятельности и деятельности людей, в их взаимоотношениях
			Принимаемые большей частью сотрудников организации философия и идеология управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, нормы
			Нет правильного ответа
			«Контроллинг» является:
			Системой внешнего контроля
			Системой предварительного контроля
			Системой внутреннего контроля

			Нет правильного ответа
			Проверки, проводимые контролером группы контроля качества предоставляемых услуг в гостинице, называются:
			Исследование мнений гостей
			Телефонные опросы гостей
			«Тайный посетитель»
			Все вышеперечисленное
			Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:
			Ведение параллельного учета
			Проверка платежеспособности гостя
			Проверка счетом по оплате услуг, оказанных гостям за день
			Предотвращение утечек информации
			От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы:
			Аккуратность оперативного персонала
			Ручной аудит
			Автоматизированный аудит
			Нет правильного ответа
			Проверка счета гостей по оплате услуг, на что необходимо обращать внимание ночному портье:
			Суточный отчет гостиницы
			Журнал регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями
			Формы первичной документации
			Правильность применения прейскурантов цент на услуги
			В каких случаях составляется отчет наличности:
			В случае ночного аудита
			При смене кассиров
			Если клиент отказывается платить за услугу
			Если срочно понадобились наличные деньги
			Выберите из представленного списка шаги автоматизированной процедуры ночного аудита:
			Начисления за проживание
			Продление календаря наличия комнат
			Реорганизация данных в системе
			Все вышеперечисленное
			Укажите, что позволяют бухгалтерские системы в работе ночного аудита:
			Повысить эффективность проведения операций по счетам
			Сформировать отчет обо всех суммах задолженности гостиницы
			Подводить баланс счетов гостей

			Нет правильного ответа
			Функция, не имеющая отношения к обязанностям ночного аудита:
			Проверка платежеспособности гостя
			Проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день
			Ведение параллельного учета
			Охрана помещения
			Что из нижеперечисленного не относится к обязанностям сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):
			Производить побудку гостей
			Заказывать ж/билеты
			Поселять, обслуживать, выписывать гостей
			Осуществлять уборку технических помещений гостиницы
			Портфолио (portfolio) гостя в гостинице – это:
			Фотоподборка гостя
			Специальная папка со счетами гостя
			Медицинская карта гостя
			Нет правильного ответа
			Специфика работы ночного аудита связана с:
			Проверкой внесенных записей
			Мониторингом кредитных организаций
			Подготовкой оперативных докладов
			Все вышеперечисленное
			В обязанности ночного аудитора по работе с контрольно-кассовым аппаратом в службе приема и размещения не входит:
			Снятие Х-отчета с кассы
			Выемка сумм денежного прихода за смену из кассы
			Сдача наличных деньги в банк
			Нет правильного ответа
			Информационная база данных гостиницы предназначена для:
			Ведение списка постояльцев
			учет забронированных мест
			Учет получаемых услуг
			Все вышеперечисленное
			Предметной область информационной базы данных гостиницы являются:
			Клиенты
			Договоры
			Номера
			Все вышеперечисленное

			Работа с базами данных предполагает обслуживание следующих запросов:
			Получение списка фамилий, проживающих в заданном номере
			Вычисление счета за проживание в гостинице
			Определение количества свободных мест и свободных номеров
			Все вышеперечисленное
			От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы:
			От размера гостиницы
			От ручного аудита
			От аккуратности оперативного персонала
			Все вышеперечисленное
			Укажите, какие виды аудита бывают в зависимости от технической оснащенности гостиницы:
			Не автоматизированный
			Полуавтоматизированный
			Автоматизированный
			Все вышеперечисленное

МДК 01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения

Контрольная работа № 1

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Представьте ситуацию, Вы являетесь руководителем службы приема и размещения гостей гостиницы категории 5*, в Вашем подчинении находится 10 человек, необходимо составить перечень необходимых для работы СПиР материалов, рассчитать сумму затрат.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Продемонстрируйте в паре со студентом процесс проведения вводного и повторного
производственного инструктажа для администратора службы приема и размещения.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Описание ситуации: Администратор работает в отеле один год. За время работы ей удалось в достаточной мере освоить ассортимент услуг отеля, установить доброжелательные отношения с коллективом сотрудников. По характеру спокойная, уравновешенная. К работе относится ответственно, проявляет желание работать в отеле. Однако в общении с гостями инициативы не проявляет. Реагирует на вопросы, просьбы о помощи, доброжелательна, но старается свести это общение к минимуму. С большей ответственностью занимается поддержанием чистоты и порядка на стойке ресепшн, в связи, с чем гости часто остаются без внимания и уходят. Также существует проблема систематических опозданий на 15 минут при выходе на работу.
Задание: продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником на проявление инициативы в общении с гостями. Нужно ли применять дисциплинарное взыскание в случае опозданий?

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Администратор, 20 лет. В отеле на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы, инициативна в работе с гостями.
Систематически нарушает требования к внешнему виду (высокие каблуки, черные плотные колготки), мотивируя это тем, что не имеет средств на покупку новой обуви и колготок, ссылается на невысокую зарплату. Также существует проблема опозданий на 5 минут при выходе на работу.
Задание: продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида. Нужно ли применять дисциплинарное взыскание в случае опозданий?

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:
В городе N менее года назад открылся отель. Отель достаточно быстро стал популярным. Тем не менее, собственники хотели бы видеть более эффективные показатели работы и лучшие финансовые результаты.
На должность директора назначен опытный руководитель И.В. Ему 34 года, в отельном бизнесе работает уже более 10 лет. Это обстоятельный человек, к делу относится ответственно. Характер
спокойный, рассудительный, достаточно мягкий. Помимо данного проекта он занимается открытием еще двух новых хостелей.
В должности начальника службы приема и размещения отеля около пяти месяцев работает Е.Н. Ей 23 года. Е.Н. прошла путь от администратора до руководителя службы. Ранее порядка четырех лет работала в других отелях города. Е.Н. человек энергичный, инициативный, амбициозный. С директором у нее сложились хорошие отношения, он доверяет ей. В связи с большой загруженностью и занятостью И.В. в других проектах, функции управляющего практически полностью легли на плечи Е.Н.
С момента вступления в должность Е.Н. разработала четкую систему стандартов для персонала, ввела штрафные санкции и бонусную схему поощрения, провела маркетинговый анализ работы конкурентов, занялась активной рекламной кампанией, продвижением корпоративного сайта. С приходом Е.Н. на должность администратора среднемесячная выручка заведения увеличилась на 30%.
Вместе с тем Е.Н. достаточно жесткий человек с тяжелым характером. В общении с персоналом она часто использует крик, оскорбления, позволяет себе переходить на личности. Ее претензии не всегда обоснованны. Над рабочим столом Е.Н. висит табличка с надписью

«Есть два мнения: мое и неправильное», что очень емко характеризует ее стиль руководства.
Само собой разумеющееся, что персонал недоволен подобным положением дел. Моральная обстановка в коллективе сложилась крайне негативная. Все это привело к тому, что в один из дней сразу 2 сотрудника написали заявления об увольнении с одинаковой формулировкой: «из-за неуважительного отношения».
Ситуация быстро приобрела оттенок скандала. В связи с чрезвычайностью и необычностью всей ситуации в целом, после разговора собственников с данными сотрудниками, написавшими заявления, им разрешили уволиться без отработки. Остальной персонал, с интересом наблюдавший за поведением коллег, также стал подумывать об увольнении, поскольку из-за того, что, целая смена покинула отель, нагрузка на каждого сотрудника теперь возросла вдвое. Кроме того, зная характер своего руководителя, сотрудник стали предчувствовать ужесточение мер.
Собственники заведения (3 человека), проживающие в другом городе, и приезжающие в отель лишь 1-2 раза в месяц с проверкой, ранее не знали о проблеме конфликта между руководителем СПиР и персоналом. К данной ситуации они отнеслись неоднозначно. Большая часть высказалась негативно, один человек (главный инвестор проекта) высказался в защиту Е.Н. в связи с личными симпатиями к ней. В конечном итоге право решать вопрос относительно дальнейшей судьбы Е.Н. предоставили директору.

Вопросы и решения:

1. Что стоит предпринять в сложившейся ситуации директору отеля? Следует ли ему уволить Е.Н.?
2. Что стоит предпринять в случае оставления Е.Н. в должности?
3. Возможно ли как-то повлиять на ее стиль общения с персоналом? 4. Как удержать оставшихся сотрудников и избежать их дальнейшего увольнения?

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:
Разработайте стандарт операционных процедур для службы приема и размещения. Занесите данные в информационную базу о наличии 3 занятых номерах категории «Люкс», 4 свободных мест, о гостях (1 проживающий, 1 выписавшийся, 1 отъезжающий). Произведите в паре со студентом информирование клиентов о занятых и свободных номерах согласно данным автоматизированной программы бронирования.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:
Составьте оценочные показатели для проверки качества встречи, приветствия и обслуживания гостей. Изложите правила заполнения журнала передачи смены необходимой информацией. Произведите проверку знаний правил охраны труда на рабочем месте администратора службы приема и размещения.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:
Представьте, что Вы работаете менеджером службы приема и размещения, Вам позвонил гость, с просьбой забронировать номер и рассказать о дополнительных услугах, оказываемых гостиницей, ценах на них, службах, оказывающих эти услуги и времени их работы. Воспользуетесь правилами телефонного этикета, проинформируйте клиента. Составьте диалог в паре со студентом.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в крупной гостинице «Океан» категории 5*, вдруг по телефону звонит неизвестный и сообщает о заложенном в холле отеля взрывном устройстве. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания

Представьте, что Вы работаете в гостинице, к Вам обратился гость Петров Анатолий Павлович с просьбой доставить еду в его номер. Объясните, с какими службами Вам необходимо связаться для решения данной проблемы. Проинформируйте о стоимости услуги. Определите перечень услуг, которыми воспользовался клиент в процессе решения производственной задачи (на основании данных программы автоматизации). Соотнесите данные полученные из программы автоматизации с перечнем услуг, указанном в чеках на оплату в процессе решения производственной задачи.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:

VIP-гость – Суриков Петр Иванович, который должен был сегодня вечером улететь на самолете и имеет на руках авиабилет, решил ехать на поезде утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Проинформируйте о стоимости услуги. Ваши действия. Определите перечень услуг, которыми воспользовался клиент в процессе решения производственной задачи (на основании данных программы автоматизации). Соотнесите данные полученные из программы автоматизации с перечнем услуг, указанном в чеках на оплату в процессе решения производственной задачи.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Составьте бланк журнала передачи смены, используя свои данные, заполните его.

ЗАДАНИЕ №13

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице. К Вам обратился иностранный гражданин, желающий поселиться в гостинице. Какие документы Вам необходимы для того, чтобы зарегистрировать такого гостя. Используйте подходящий нормативно-правовой документ, касающийся регистрации гостей в гостинице.

Занесите данные гостя в программу бронирования гостиницы, используя свои данные в паре со студентом. Передайте информацию о зарегистрированных гостях в специализированные органы.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в крупной гостинице «Анна» категории 4*, Ваша задача оформить предварительный счет для гостя Петрова Алексея Александровича, включающий услуги проживания с 02.11.2018 г. по 14.11.2018 г., стоимость одних суток проживания 1200 рублей, услугу доставки еды в номер в сумме 900 рублей. Расскажите о правилах расчета по наличной и безналичной оплате. Оформите гостя в соответствии со стандартом гостиничного предприятия и правовой базой РФ. Рассчитайте стоимость проживания и дополнительных услуг. Заполните необходимые документы.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:

Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей небольшой гостиницы категории 4*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его об исторических музеях г. Екатеринбурга. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:

Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей небольшой гостиницы категории 3*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его о самых посещаемых достопримечательностях г. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:

Гость приехал в туристический комплекс. Он заранее забронировал номер, но к его приезду номер не был подготовлен. Объясните, что должны сделать сотрудники туристического комплекса, чтобы не потерять клиента. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:

Представьте, что Вы сотрудник гостиницы категории 4* г. Санкт-Петербург, к Вам обратилась
гостья с просьбой срочно принять на хранение в камеру хранения багажа норковое манто. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в крупной гостинице «Океан» категории 5*, вдруг к Вам на стойку регистрации обращается гость с жалобой на резкие боли в животе, просит выдать таблетки из аптечки.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в крупной гостинице г. Москва, Ваша смена закончилась, расскажите о процессе передачи дел по окончании смены, передайте кассу. Заполните журнал передачи смены своей информацией.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете менеджером службы приема и размещения, Вам позвонил гость, с просьбой забронировать номер и рассказать о дополнительных услугах, оказываемы гостиницей и ценах на них, какими правилами телефонного этикета Вы воспользуетесь. Проинформируйте клиента. Передайте полученную информацию в нужные подразделения. Составьте диалог в паре со студентом.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания

Представьте, что Вы работаете администратором службы приема и размещения в крупной гостинице категории 3*, Вам необходимо заключить договор гостиничного обслуживания с гостем Васильевым Антоном Вадимовичем. Составьте проект договора.

В паре со студентом примите информацию от гостя. Заполните необходимые бланки и документы. Расскажите о правилах безопасного хранения документации.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, какие положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Вы будете использовать для организации своей работы. Какие федеральные законы и ГОСТы Вы будете использовать в своей работе, ответ аргументируйте.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:
Представьте, что Вы работаете в гостинице, какие положения Правил предоставления гостиничных
услуг в Российской Федерации Вы будете использовать для организации своей работы.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:
В отель заехала семья из 4 человек - 2 взрослых и двое детей. Одному ребенку 13 лет, а другому 2 года. Как будет произведена оплата гостиничных услуг. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае. Продемонстрируйте данную ситуацию в паре с другим студентом.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:
Проведите заселение гостя (корпоративный, индивидуальный) в соответствии с его запросами.
Задание выполняется с использованием специального оборудования – стойки ресепшен. Гость может играть одну из ролей: задумчивый гость, гость-хам.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:
Проведите заселение англоязычного гостя-индивидуала в соответствии с его запросами. Задание выполняется с использованием специального оборудования – стойки ресепшен. Гость может играть одну из ролей: задумчивый гость, гость-хам.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:
Назовите основные направления качества обслуживания в гостинице. Назовите основные направления по обеспечению лояльности, которые заключаются в организации персонального внимания к каждому конкретному гостю. Представьте, что Вы работаете в гостинице, руководство гостиницы поставило перед Вами задачу разработать анкету для клиентов. Охарактеризуйте процесс разработки и обработки анкет – отзывов клиентов.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:
Назовите основные направления качества обслуживания в гостинице. Назовите основные направления по обеспечению лояльности, которые заключаются в организации персонального внимания к каждому конкретному гостю. Администрация гостиницы поставила перед Вами задачу: разработать несколько программ лояльности для постоянных клиентов, для клиентов категории ВИП, для корпоративных клиентов.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:
Раскройте особенности этики в гостиничном сервисе. Назовите основные правила этикета, используемые при обслуживании гостей. Назовите основные методы психологии, используемые при обслуживании гостей.

Вы являетесь администратором служба приема и размещения небольшого гостиничного предприятия, в течение рабочего дня к Вам обращаются разные гости, представьте ситуации, опишите Ваши действия.
А) Гость хочет немедленно решить свою проблему …
Б) Гость хочет получить как можно больше услуг …
В) Гость хочет достойно закончить конфликт …

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:
Раскройте суть правил охраны труда и основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Расскажите в каких случаях наиболее важно использовать данные правила в профессиональной деятельности.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:
Назовите правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Используйте алгоритм поведения при возникновении террористической опасности.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:
Назовите основные правила регистрации гостей в гостинице. Используя свои данные, в паре со студентом произведите регистрацию гостя в соответствии со стандартами гостиничного предприятия.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания:
Представьте, что вы работаете в крупной гостинице «Океан» категории 3*, Ваша задача оформить счет для гостя Антонова Ивана Анатольевича, включающий услуги проживания в сумме 5 000 рублей за двое суток, услугу международной связи в сумме 400 рублей. Воспроизведите правила расчетов и оформления счетов за проживание и дополнительные услуги согласно ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов или расчетов с использованием платежных карт». Рассчитайте гостя за основные и дополнительные услуги. Составьте счет на оплату услуги.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:
Назовите основные специализированные программные комплексы, используемые в гостиницах. Раскройте особенности работы со специализированными программными комплексами, используемыми в гостиницах.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:
Назовите структурные элементы основных стандартов службы приема и размещения. Определите их содержание. Назовите основные термины и определения. Разработайте структуру стандарта приема, регистрации, размещения и выписки гостей.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания:
Расскажите о методике планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения. Проведите тренинг и производственный инструктаж работника службы. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисципли-

нарной ответственности работников службы приема и размещения. Составьте алгоритм организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Расскажите о процессе контроля работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:

Представьте, что Вам необходимо эффективно организовать службу приема и размещения для гостиницы категории 3* на 50 номеров. Объясните, какое оборудование Вам понадобиться, какие технологии работы будут использоваться, каков будет состав персонала, его функционал, какие требования будут предъявляться. Назовите цели, функции и особенности работы службы приема и размещения. Раскройте методики и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения. Какие документы понадобятся для организации работы службы. Назовите стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы. Раскройте суть стандартов качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей. Назовите правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей, групп, корпоративных гостей. Перечислите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Приведите виды соглашений (договоров), правила их составления. Расскажите о процессе координации службы и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:

Назовите основные стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения. Приведите критерии и показатели качества обслуживания. Назовите перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Определите и опишите категории гостей и особенности обслуживания. Назовите методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения. Расскажите о необходимости использования правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Опишите технологию контроля выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены. Опишите технологию контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. Расскажите о технологии анализа результатов деятельности. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы.

МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Контрольная работа № 1

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Imagine you are a manager of the front office at a 5star hotel. Uou supervise by 0 people and you need to make up a list of the materials that are necessary for for work at the front office. Calculate the amount of the costs.

Постановка задачи:

1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Give a basic orientation and job instruction for an administrator of front office.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Описание ситуации: An administrator has been working at the hotel for one year. During her work, she managed to master the range of hotel services, establish friendly relations with the staff. She is calm, balanced and responsible. However, in communicating with guests, she does not show initiative. She answers questions, responds to requests for help, she is friendly, but tries to minimize this communication. She is responsible for cleaning at the front desk, but doesn`t pay enough attention to guests. Also she is often late to work for about 15 minutes.
Задание: make up a motivational conversation with the employee about taking initiative while communicating with guests. Is it necessary to apply disciplinary actions in case of tardiness?

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Administrator, 20 years old. He is hired for a trial period. She likes to communicate with people, she is interested in getting work experience, she takes an initiative while working with guests.
But she systematically violates the requirements to appearance (high heels, black tight tights), she says that she does not have money to buy new shoes and tights, refers to a low salary.
There is also the problem of being late for 5 minutes.
Задание: make up a motivational conversation with an employee about the requirements to appearance standards. Is it necessary to apply disciplinary actions in case of tardiness?

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:
A new hotel has been recently opened. The manager of the front office is a young woman of 23 years old. She has been working as a manager for 5 months. She has got 4 years' experience of work as an administrator. She is energetic, ambitious and initiative. She gets on well with the director of the hotel. After she has become a manager the incomes of the hotl increased for 30 per cent. But she is also a very tough person. She is very rude with the staff. Because of her behavior 2 employees resigned from job. Other employees also think about leaving the job.
Hotel owner lives in another city and hasn`t known about the conflict between the manager of the front office and staff. Some of them supported the staff but one owner supported the manager because of the personal sympathy. In the end the right to solve the problem was given to the director.

Вопросы и решения:
1. Что стоит предпринять в сложившейся ситуации директору отеля? Следует ли ему уволить Е.Н.?
2. Что стоит предпринять в случае оставления Е.Н. в должности?

3. Возможно ли как-то повлиять на ее стиль общения с персоналом? 4. Как удержать оставшихся сотрудников и избежать их дальнейшего увольнения?

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:
Design a standard of operating procedures for the reception service. Enter the data in the information base about the 3 occupied rooms of the "Lux" category, 4 free places, about the guests (1 resident, 1 checked out, 1 departing). Inform the customers about the occupied and available rooms according to the data of the automated reservation program.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:
Make up estimation rates for checking quality of meeting and guest services. Tell about the rules of filling in the journal the shift transfer. Test the knowledge of labor protection rules at the administrator workplace.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:
Imagine you are a manager of the front office. A customer wants to book a room. Tell him about services provided by the hotel and prices for these services. Use the rules of telephone talk. Make a dialogue.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:
Imagine you work in a big 5 stars hotel. Some person calls and says that there is a bomb in the hall of the hotel. What actions will you take?

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания
Imagine you work in a hotel the guest Petrov Anatoly Pavlovich requests to have the food delivered to his room. Explain which services you need to contact to resolve this problem. Inform the guest about the cost of the service. Determine the list of services that the client used in the process of solving the production problem (based on data from the automation program). Match the data obtained from the automation program with the list of services indicated in the receipts for payment in the process of solving the production problem.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:
VIP guest - Surikov Petr Ivanovich, who was supposed to fly by plane tonight and has a ticket in his hands, decided to take the train the next morning, but he does not have time to buy tickets. Inform him about the cost of the service. Your actions. Determine the list of services that the client used in the process of solving the production problem (based on data from the automation program). Match the data obtained from the automation program with the list of services indicated in the receipts for payment in the process of solving the production problem.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:
Make up a form of a shift transfer journal and fill it out using your data.

ЗАДАНИЕ №13

Текст задания:

Imagine you work in a hotel. There is a foreigner who wants to stay in your hotel. What documents do you need to check in such a customer? Use a document related to check in the guests at the hotel. Put down his data into the hotel booking program. Pass the information about registered guests to the special institutions.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:
Imagine you work in a 4 stars hotel «Anna». You have to raise an invoice for the guest Alex Petrov. The invoice includes living from November 2 to November 14 and delivery of the breakfast into the room. The price is 1200 roubles per night, delivery of the breakfast costs 900 roubles. Make the calculations. Tell about the rules of payment in cash and by card.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:
Imagine you work in the front office of a small 4 stars hotel. A customer asks you to inform him about historical museums of Yekaterinburg. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:
Imagine you work in a front office of a small 3 stars hotel. A guest of the hotel asks you to inform him about the most visited sights of the city. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:
A guest booked a room in the hotel in advance. But when he arrived, the room turned out not to be ready. Explain, what hotel employees have to do in order not to lose the customer. Explain what rules and documents have to be used in this case.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:
Imagine that you are an employee of a 4 * hotel in St. Petersburg, a guest requests to take her mink coat for storage in a luggage storage room. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:
Imagine that you work in a large 5 stars hotel “Ocean”, suddenly a guest complains for sharp abdominal pains and asks you for pills. Your acrions.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:
Imagine you work in a large hotel. Your shift is over. Tell about the actions that you have to do. Fill in the journal.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:
Imagine you work in a hotel front office. A guest calls to hotel and asks you to book a room and also to inform him about hotel services and prices for these services. Inform the customer using the rules of telephone etiquette. Make a dialogue. Pass the information to the necessary institutions.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания
Imagine you work as an administrator of the front desk in a large 3 * hotel, you need to make a contract of hotel service with the guest Vasiliev Anton Vadimovich. Draw up a draft of a contract. Take the information from the guest. Fill in necessary forms and documents. Tell about the rules for safe storage of documents.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:
Imagine you work in a hotel, what Rules of providing hotel services in the Russian Federation you will use to organize your work. What federal laws and state standards you will use in your work, prove your answer.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:
Imagine you work at a hotel, what Rules of providing hotel services in the Russian Federation you will use to organize your work.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:
There is a family that consists of 4 people: the parents and two children. One child is 13 years old and another one is 2. Make the calculations and inform the guests what the price includes. Explain what rules and documents you will use in this case.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:
Make a dialogue «Check-in in the hotel». The guest can have a role such as a rude guest, a thoughtful guest etc.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:
Make a dialogue «Check-in in the hotel». The guest can have a role such as a rude guest, a thoughtful guest etc.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:
What main directions of the quality of hotel service do you know? List the main directions for ensuring loyalty, which lie in the organization of personal attention to each specific guest. Imagine that you work at a hotel, the hotel manager has set the task to develop a questionnaire for clients. Describe the process of making and processing of questionnaires - customer reviews.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:
What are the main directions of the quality of service at the hotel? List the main directions for ensuring loyalty, which lie in the organization of personal attention to each specific guest. The hotel administration has set a task to develop several loyalty programs for regular customers, for VIP customers and for corporate clients.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:
Find out the ethics features of a hotel service. What are the basic rules of etiquette used in servicing of the guests? List the main methods of psychology used diring guests servicing. You are the administrator of the front office at a small hotel, different guests address to you during the working

day, imagine these situations, describe your actions. A) The guest wants to solve his problem immediately...

B) The guest wants to get as many services as possible ...

C) The guest wants to end the conflict.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:

Inform the guests of the hotel about the rules of labour safety and health safety. Tell when it is the most important to use these rules in the professional activity.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:

List the rules of guests safety and anti-terrorist security. Inform the quests what they should do if there is a terrorism risk.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:

List the main rules of check-in at the hotel. Using your data make a registration of a guest according to hotel standards.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания:

Imagine that you work in a large 3 * hotel “Ocean”, your task is to prepare a bill for the guest of Antonov Ivan Anatolyevich, that includes accommodation services for 5,000 rubles for two days and international communication service for 400 rubles. Reproduce the rules for calculating and making bills for accommodation and additional services according to the Federal Law "Using cash equipment in cash payments or payments by cards." Make calculations for main and additional services. Prepare the bill for the service.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:

What are the main specialized software systems used in hotels? Discover the features of working with specialized software systems used in hotels.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:

What are the structural elements of the main standards of the front office service? Define their content. What are the main terms and definitions? Develop a structure of a standard of checking in, accommodation and checking-out guests.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания:

Tell us the methods of planning the needs in material resources and front office staff. Make training and job instruction for an employee. Tell about the process of building a system of motivation and disciplinary responsibility of reception employees. Make up an algorithm of organizing work for keeping the information database for the reception and accommodation service front office. Tell about the process of monitoring the work of employees of the front office for organizing meetings, greetings and servicing guests, for their registration and accommodation, for labor protection at the workplace/

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:

Imagine you need to effectively organize the front office for the 3*hotels with 50 rooms. Explain what equipment you will need, what technologies will be used, what functions the staff will have, what requirements they will meet. List the aims, functions and features of work of the front office. Discover the techniques and types of training for the staff of service of the front office. What documents are required for the organization of the service. List the standards that define the service. List the main and additional services provided by the hotel. List the types of agreements (contracts).

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:
What are the main service standards for the front office? List the rates of the service quality. What are the main and additional services provided by the hotel? Describe guest categories and service features. What are the methods and their features for motivation the staff of the front office? Tell about the need to use the rules and norms of labor protection, safety measures, industrial sanitation, fire protection and personal hygiene in the process of servicing guests. Describe the technology for controlling the services provided by hotels under a contract. Tell about the technology of analyzing activity resullts.

Контрольная работа № 2

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie sind Empfangsserviceleiter(ín) bei einem 5* Hotel und haben 10 Unterordneten. Machen Sie eine Liste der für die Arbeit der Empfangsservice nötigen Materialien, berechnen Sie die Ausgaben.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Demonstrieren Sie eine Einführungsinstruktion und eine Wiederholungsinstruktion für eine(n) Empfangsservicearbeiter(in). Arbeiten Sie paarweise.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Die Empfangsdame arbeitet seit einem Jahr in der Abteilung. Sie kennt sich im Leistungsspektrum des Hotels gut aus, hat gute Verhältnisse zu Kollegen. Die Arbeiterin ist ruhig, beherrscht, verantwortlich und an der Arbeit im Hotel interessiert. Aber sie kann die Kommunikationsinitiative kaum übernehmen. Obwohl sie die Fragen der Gäste beantwortet und auf die Hilfsbitten reagiert, versicht sie die Kommunikation zu minimisieren. Der Bedienung der Gäste zieht sie öfter vor Ordnung an der Rezeption zu machen, so bleiben die Gäste oft unbemerkt und gehen weg. Außerdem kommt die Arbeiterin systematisch 15 Minuten spät zur Arbeit.

Arbeiten Sie ein Motivationsgespräch aus, das auf die Kommunikationsinitiative mit den Gästen gerichtet ist. Entscheiden Sie, ob es nötig ist, Disziplinarmaßnahmen für die Verspätungen zu treffen.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Eine 20´jährige Administratorin hat im Moment Probezeit in Ihrem Hotel. An Ihrer Arbeit findet sie die Kommunikation mit Menschen und die Möglichkeit eine gute Erfahrung zu bekommen besonders attraktiv.
Systematisch verstößt die Arbeiterin die Anforderungen zum Aussehen (hohe Absätze, dicke schwarze Strumpfhosen), wobei sie das mit Geldmangel erklärt. Außerdem kommt die Arbeiterin 5 Minuten spät.
Arbeiten Sie ein Motivationsgespräch aus, das auf entsprechendes Aussehen gerichtet ist. Entscheiden Sie, ob es nötig ist, Disziplinarmaßnahmen für die Verspätungen zu treffen.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:
Vor einigen Monaten wurde in der Stadt N. ein Hotel eröffnet und wurde bald populär, aber die Leitung möchte höhere Ergebnisse der Arbeit sehen.
Der Direktor ist der 34-jährige I.W. Er hat eine 10-jährige Erfahrung in Hotellerie. Er ist kompetent und verantwortlich, aber eine weiche Natur. Neben diesem Projekt ist er zurzeit mit der Eröffnung zweier neuer Hotels beschäftigt.
E.N. ist seit 5 Monaten Empfangsleiterin. Sie ist 23 und vor 4 Jahren begann ihre Karriere als Administratorin. E.N. ist eine energische und ehrgeizige Person. Der Direktor vertraut ihr und da er selbst an anderen Projekten beschäftigt ist, leitet E.N. tatsächlich das Hotel.
E.N. hat ein klares System der Normen, Strafen und Belohnungen für das Personal erarbeitet, eine Marketing-Analyse der Arbeit der Konkurrenten durchgeführt, beschäftigt sich mit Werbung und Website-Promotion. Während der Arbeit von E.N. hat sich das monatliche
Einkommen des Hotels um 30% vergrößert.
Dabei hat E.N. einen schweren Charakter. Als Motivationsmethoden zieht sie Schreie und Beleidigungen vor.
Das Personal ist mit ihrem Benehmen unzufrieden, zwei Mitarbeiter haben wegen der respektlosen Haltung der Empfangsleiterin schon gekündigt.
Nachdem die Situation mit der Leitung besprochen worden war, wurde den Arbeitern erlaubt, sofort zu kündigen. Die Belastung auf das andere Personal hat sich verdoppelt, so begannen die Anderen auch an die Kündigung zu denken, weil die Strafmaßnahmen auch strenger werden sollten.
Die drei in einer anderen Stadt wohnenden Eigentümer haben von dem Konflikt nicht gewusst und sich dazu mehrdeutig geäußert. Jetzt hat der Hotelleiter eine Entscheidung zu treffen.

Fragen.
1. Was soll der Direktor tun? Soll er E.N. entlassen?
2. Was ist zu unternehmen, wenn E.N. nicht entlassen wird?
3. Ist es möglich, ihre Kommunikation mit dem Personal zu beeinflussen?
4. Wie kann die Kündigung anderer Mitarbeiter vermieden werden?

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:
Entwickeln Sie eine Standardarbeitsanweisung für den Empfangsdienst. Geben Sie die Daten in die Informationsdatenbank über die Verfügbarkeit von 3 belegten Zimmern der

Kategorie "Lux", 4 freien Plätzen, über die Gäste ein (1 Bewohner, 1 ausgecheckt, 1 abgereist). Informieren Sie gemeinsam mit dem Studenten die Kunden über die belegten und verfügbaren Zimmer gemäß den Daten des automatisierten Reservierungsprogramms.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:
Legen Sie Leistungsindikatoren fest, um die Qualität der Besprechungen, die Begrüßung und den Gästeservice zu überprüfen. Legen Sie die Regeln zum Ausfüllen des Schichtübergabeprotokolls mit den erforderlichen Informationen fest. Testen Sie die Kenntnis der Arbeitsschutzregeln am Arbeitsplatz des Administrators des Empfangs- und Vermittlungsdienstes.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Manager eines Empfangs- und
Unterbringungsdienstes. Ein Gast hat Sie angerufen, um ein Zimmer zu buchen und Sie über die zusätzlichen Serviceleistungen des Hotels, deren Preise, die Serviceleistungen und die Arbeitszeit zu informieren. Verwenden Sie die Regeln der Telefonetikette, informieren Sie den Kunden. Bilden Sie einen Dialog, der mit einem Studenten gepaart wird.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem großen Hotel „Ocean“der 5 * -Kategorie. Plötzlich ruft eine unbekannte Person an und meldet einen Sprengsatz in der Hotellobby. Ihre Handlungen.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel, Gast Petrov Anatoly Pavlovich wandte sich mit der Bitte an Sie, Essen auf sein Zimmer zu bringen. Erläutern Sie, an welche Dienste Sie sich wenden müssen, um dieses Problem zu beheben. Informieren Sie sich über die Kosten des Dienstes. Ermitteln Sie die Liste der Services, die der Client bei der Lösung des Produktionsproblems verwendet hat (basierend auf Daten aus dem Automatisierungsprogramm). Korrelieren Sie die aus dem Automatisierungsprogramm erhaltenen Daten mit der Liste der Dienstleistungen, die in den Zahlungsbelegen angegeben sind, um das Produktionsproblem zu lösen.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:
Der VIP-Gast - Surikov Petr Ivanovich, der heute Abend mit dem Flugzeug fliegen sollte und ein Flugticket in der Hand hat, hat beschlossen, am nächsten Morgen mit dem Zug zu fahren, hat aber keine Zeit, sich um Tickets zu kümmern. Informieren Sie sich über die Kosten des Dienstes. Ihre Handlungen. Ermitteln Sie die Liste der Services, die der Client bei der Lösung des Produktionsproblems verwendet hat (basierend auf Daten aus dem Automatisierungsprogramm). Korrelieren Sie die aus dem Automatisierungsprogramm erhaltenen Daten mit der Liste der Dienstleistungen, die in den Belegen für die Zahlung bei der Lösung des Produktionsproblems angegeben sind.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:
Machen Sie aus Ihren Daten ein Schichtübergabeprotokoll, füllen Sie es aus.

ЗАДАНИЕ №13

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Zu Ihnen ist ein Ausländer gekommen, der sich in einem Hotel niederlassen möchte. Welche Unterlagen benötigen Sie, um einen solchen Gast anzumelden?
Verwenden Sie das entsprechende Dokument zur Hotelregistrierung. Geben Sie die Gästedaten im Hotelreservierungsprogramm mit Ihren Daten zusammen mit dem Studenten ein. Übertragen Sie Informationen über registrierte Gäste an spezialisierte Agenturen.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem großen 4-Sterne-Hotel in Anna. Ihre Aufgabe ist es, eine Vorabrechnung für den Gast Alexey Alexandrovich Petrov zu erstellen, in der die Übernachtungsleistungen vom 2. November 2018 bis zum 14. November 2018 enthalten sind. Die Kosten für einen Tag betragen 1200 Rubel Essenslieferung auf das Zimmer in Höhe von 900 Rubel. Erzählen Sie uns von den Regeln für die Berechnung von Bargeld und bargeldlosen Zahlungen. Machen Sie einen Gast im Einklang mit dem Standard eines Hotelunternehmens und den rechtlichen Rahmenbedingungen der Russischen Föderation. Berechnen Sie die Kosten für Unterkunft und Zusatzleistungen. Füllen Sie die erforderlichen Unterlagen aus.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellter des Empfangs- und Unterbringungsdienstes von Gästen eines kleinen 4-Sterne-Hotels. Ein Gast kontaktiert Sie mit der Bitte, ihn über die historischen Museen von Jekaterinburg zu informieren. Ihre Handlungen.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter der Rezeption eines kleinen 3-Sterne-Hotels. Ein Gast kontaktiert Sie mit der Bitte, ihn über die meistbesuchten Sehenswürdigkeiten in Ihrer Stadt zu informieren.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:
Der Gast kam in der Ferienanlage an. Er hatte ein Zimmer im Voraus gebucht, aber das Zimmer war nicht für seine Ankunft vorbereitet. Erläutern Sie, was die Mitarbeiter des Touristenkomplexes tun müssen, um den Kunden nicht zu verlieren. Erläutern Sie, welche Gesetze und Dokumente Sie in diesem Fall verwenden müssen.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellter eines 4-Sterne-Hotels in St. Petersburg. Ein Gast hat Sie gebeten, dringend einen Nerzmantel für die Aufbewahrung in einem Gepäckaufbewahrungsraum zu akzeptieren. Ihre Handlungen.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem großen Hotel „Ocean“der Kategorie 5 *. Plötzlich ruft Sie ein Gast an der Rezeption mit einer Beschwerde über starke Bauchschmerzen an und bittet Sie um Tabletten aus dem Erste-Hilfe-Kasten.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem großen Hotel in Moskau, Ihre Schicht ist vorbei. Erzählen Sie uns von der Übergabe der Fälle am Ende der Schicht und überweisen Sie die Kasse. Füllen Sie das Schichtübergabeprotokoll mit Ihren Angaben aus.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Manager eines Empfangs- und Unterbringungsdienstes. Ein Gast hat Sie angerufen, um ein Zimmer zu buchen und Ihnen Informationen zu den vom Hotel angebotenen Zusatzleistungen und deren Preisen sowie zu den Regeln für die Telefonetikette zu geben. Kunde informieren. Übertragen Sie die erhaltenen Informationen an die notwendigen Abteilungen. Bilden Sie einen Dialog, der mit einem Studenten gepaart wird.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Administrator eines Empfangsdienstes in einem großen 3-Sterne-Hotel und müssen einen Hotel-Servicevertrag mit dem Gast Vasiliev Anton Vadimovich abschließen. Erstellen Sie einen Vertragsentwurf.
Akzeptieren Sie zusammen mit dem Schüler die Informationen des Gastes. Füllen Sie die erforderlichen Formulare und Dokumente aus. Informieren Sie uns über die Regeln zur sicheren Aufbewahrung von Unterlagen.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:
Sie werden die Hotelservices in der Russischen Föderation nutzen, um Ihre Arbeit zu organisieren. Welche Bundesgesetze und staatlichen Standards werden Sie in Ihrer Arbeit verwenden, argumentieren Sie die Antwort.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Welche Bestimmungen der Regeln für die Erbringung von Hoteldienstleistungen in der Russischen Föderation werden Sie verwenden, um Ihre Arbeit zu organisieren.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:
Eine vierköpfige Familie fuhr ins Hotel - zwei Erwachsene und zwei Kinder. Ein Kind ist 13 Jahre alt und das andere ist 2 Jahre alt. Wie werden die Hotelleistungen bezahlt? Erläutern Sie, welche Gesetze und Dokumente Sie in diesem Fall verwenden müssen. Demonstrieren Sie diese Situation zusammen mit einem anderen Schüler.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:
Checken Sie den Gast (Firmen-, Privat-) entsprechend seinen Wünschen ein. Die Aufgabe wird mit speziellen Geräten erledigt - Empfangstheken.
Ein Gast kann eine der Rollen spielen: ein nachdenklicher Gast, ein Guest-Boor.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:
Stellen Sie den englischsprachigen Gast entsprechend seinen Wünschen auf. Die Aufgabe wird mit speziellen Geräten erledigt - Empfangstheken.
Ein Gast kann eine der Rollen spielen: ein nachdenklicher Gast, ein Guest-Boor.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:

Was sind die Hauptrichtungen der Servicequalität im Hotel? Was sind die Hauptrichtungen für die Gewährleistung der Loyalität, dh die Organisation der persönlichen Aufmerksamkeit für jeden einzelnen Gast? Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Die Hotelleitung hat es sich zur Aufgabe gemacht, einen Fragebogen für Kunden zu entwickeln. Beschreiben Sie den Prozess der Entwicklung und Bearbeitung von Fragebögen - Kundenrezensionen.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:

Was sind die Hauptrichtungen der Servicequalität im Hotel? Was sind die Hauptrichtungen für die Gewährleistung der Loyalität, dh die Organisation der persönlichen Aufmerksamkeit für jeden einzelnen Gast? Die Hotelverwaltung hat sich für Sie die Aufgabe gestellt, verschiedene Treueprogramme für Stammkunden, für VIP-Kunden, für Firmenkunden zu entwickeln.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:

Entdecken Sie die Ethik eines Hotelservices. Was sind die Grundregeln der Etikette bei der Bedienung der Gäste. Was sind die wichtigsten Methoden der Psychologie, um Gäste zu bedienen? Sie sind der Administrator des Empfangs- und Unterkunftsservices einer kleinen Hotelfirma, verschiedene Gäste kommen während des Arbeitstages zu Ihnen, stellen sich die Situation vor, beschreiben Ihre Handlungen.

A) Der Gast möchte sein Problem sofort lösen ...
B) Der Gast möchte so viele Dienstleistungen wie möglich erhalten ...
C) Der Gast möchte den Konflikt mit Würde beenden ...

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:

Erläutern Sie das Wesentliche der Arbeitsschutzvorschriften und die Grundlagen von Gesundheit, Hygiene und Hygiene. Teilen Sie uns mit, in welchen Fällen es am wichtigsten ist, diese Regeln bei beruflichen Aktivitäten anzuwenden.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:

Was sind die Regeln der Anti-Terror-Sicherheit und die Sicherheit der Gäste. Verwenden Sie einen Algorithmus für den Umgang mit terroristischen Bedrohungen.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:

Was sind die Grundregeln für die Registrierung von Hotelgästen? Registrieren Sie den Gast anhand Ihrer Daten, die mit einem Studenten gepaart sind, gemäß den Standards einer Hotelfirma.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem großen Hotel der Kategorie "Ozean" 3 *. Ihre Aufgabe ist es, eine Rechnung für den Gast Antonow Iwan Anatoljewitsch auszustellen, in der für zwei Tage Übernachtungsleistungen in Höhe von 5.000 Rubel und ein internationaler Kommunikationsdienst in Höhe von 400 Rubel enthalten sind. Reproduzieren Sie die Regeln für die Berechnung und Ausstellung von Rechnungen für Unterkunft und Zusatzleistungen nach dem Bundesgesetz "Über die Verwendung von Registrierkassen bei Barabrechnungen oder

Abrechnungen mit Zahlungskarten". Berechnen Sie einen Gast für Basis- und Zusatzleistungen. Erstellen Sie eine Rechnung, um den Service zu bezahlen.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:
Was sind die wichtigsten spezialisierten Softwaresysteme, die in Hotels verwendet werden? Entdecken Sie die Funktionen der Arbeit mit speziellen Softwaresystemen, die in Hotels verwendet werden.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:
Was sind die strukturellen Elemente der Grundstandards für die Aufnahme und Unterbringung von Dienstleistungen? Definieren Sie deren Inhalt. Was sind die wichtigsten Begriffe und Definitionen? Entwicklung einer Struktur für den Standard der Aufnahme, Registrierung, Unterbringung und Abreise.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания:
Erzählen Sie uns von der Methodik zur Planung des Bedarfs an materiellen Ressourcen und Personal des Empfangs- und Unterbringungsdienstes. Schulung und Produktionsschulung für einen Servicemitarbeiter. Erzählen Sie uns von dem Prozess des Aufbaus eines Anreizsystems und der disziplinarischen Verantwortung der Mitarbeiter des Empfangsdienstes. Erstellen Sie einen Algorithmus für die Arbeitsorganisation zur Unterstützung und Pflege der
Informationsdatenbank des Empfangs- und Beherbergungsdienstes. Erzählen Sie uns von dem Prozess der Überwachung der Arbeit der Mitarbeiter des Empfangsdienstes zur Organisation von Besprechungen, Begrüßungen und Betreuung von Gästen, zur Registrierung und Unterbringung, zum Arbeitsschutz am Arbeitsplatz und zur Übergabe von Mitarbeiterangelegenheiten am Ende der Schicht.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie müssen die Rezeption eines 3-Sterne-Hotels mit 50 Zimmern effektiv organisieren. Erläutern Sie, welche Ausrüstung Sie benötigen, welche Arbeitstechnologien zum Einsatz kommen, wie sich das Personal zusammensetzt, wie es funktioniert und welche
Anforderungen gestellt werden. Was sind die Ziele, Funktionen und Merkmale des ServiceEmpfangs und der Unterbringung. Erweitern Sie die Methoden und Arten der Einweisung für die Mitarbeiter des Empfangsdienstes. Welche Dokumente werden benötigt, um die Arbeit des
Dienstes zu organisieren. Welche Standards und Betriebsverfahren bestimmen den Betrieb eines Dienstes? Erweitern Sie das Wesentliche der Standards der Servicequalität an der Rezeption, bei der Unterbringung und beim Check-out. Was sind die Regeln für die Aufnahme, Registrierung und Abrechnung von ausländischen Gästen, Gruppen, Firmengästen. Listen Sie die vom Hotel angebotenen Basis- und Zusatzleistungen auf. Geben Sie die Arten von Vereinbarungen (Verträgen) und die Regeln für deren Vorbereitung an. Erzählen Sie uns von der Koordination des Dienstes und den Verhaltensregeln in Konfliktsituationen.

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:
Was sind die wichtigsten Dienstleistungsnormen und -vorschriften für Empfangs- und
Unterkunftsdienste? Geben Sie Kriterien und Indikatoren für die Servicequalität an. Was sind die Haupt- und Zusatzleistungen des Hotels? Definieren und beschreiben Sie Gästekategorien und
Servicefunktionen. Was sind die Methoden und ihre Merkmale, wenn die Arbeit des
Empfangspersonals und der Unterbringung angeregt wird? Teilen Sie uns die Notwendigkeit mit, die Regeln und Normen des Arbeitsschutzes, der Sicherheitsmaßnahmen, der industriellen Hygiene, des Brandschutzes und der persönlichen Hygiene bei der Bedienung der Gäste anzuwenden.

Beschreiben Sie die Technologie zur Überwachung der Umsetzung von Servicestandards und -vorschriften des Empfangs- und Beherbergungsdienstes durch die
Mitarbeiter, um Begrüßungs- und Gästeservice für deren Registrierung und Unterbringung für die Übergabe von Fällen am Ende der Schicht zu organisieren. Beschreiben der Technologie zur Steuerung der Bereitstellung einer Liste von Dienstleistungen, die in Hotels im Rahmen eines Vertrags erbracht werden. Erzählen Sie uns von der Technologie zur Analyse von
Leistungsergebnissen. Erzählen Sie uns von dem Prozess des Aufbaus eines Anreizsystems und der disziplinarischen Verantwortung der Mitarbeiter.

Тематика курсовых работ (проектов)

Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Комплексный экзамен по МДК 01.01. Организация и контроль деятельности службы приема и размещения и МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Инструкция

Экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание, которое предполагает решение ситуационных задач по организации и контролю подготовки организаций общественного питания к приему потребителей, делегированию полномочий, определению численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом, осуществлению информационного обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.

Студенту необходимо внимательно прочитать вопросы и задания и подготовить устный ответ.

Общее время подготовки к ответу и выполнения заданий – 30 минут.

Общая норма времени: 6 часов.

Экзаменационный билет № 1

1. Деятельность службы приема и размещения. Её структура и основные функции. Взаимодействие СПиР с другими службами гостиниц.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “Meeting and Registration the Clients”.
3. Решите ситуацию.

Загородный отель, будний день, 4 утра, все точки питания закрыты (включая круглосуточный лобби-бар, который должен был работать). Гость хочет попить чай…

Экзаменационный билет № 2

1. Классификация гостиниц и средств размещения. Международная классификация гостиниц и средств размещения.
2. Составьте диалог «At the reception», представьте гостю прейскурант цен на номера различных типов вашей гостиницы.
3. Решите ситуацию. Семья с детьми приехали на ноябрьские праздники в Отель, а бронь сняли по неизвестной для гостей причине (они возмущаются, что им никто не звонил, и на электронную почту не приходило письмо о том, что бронь надо подтверждать перед приездом). Семья находилась в дороге 7 часов, дети устали. Администратор первый день на работе; сотрудница, которая сняла бронь, ушла в отпуск…

Экзаменационный билет № 3

1. Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “World Famous Hotels”.
3. Решите ситуацию. Носильщик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице…

Экзаменационный билет № 4

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.

2. Предложите выход из следующей ситуации: Your client is angry. He booked a double room in your hotel a month ago, but today when he came to the reception, you couldn't find his reservation. How can you solve the problem if you haven't got any vacant double room?
3. Решите ситуацию. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали номер люкс с видом на море, однако, так как в отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты…

Экзаменационный билет № 5

1. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.
2. Предложите выход из следующей ситуации: Fill in the registration form for a client with two children and a dog, while a cost for a animal is 100$ in your hotel.
3. Решите ситуацию. Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа…

Экзаменационный билет № 6

1. Договора на предоставление услуг: назначение, виды, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.
2. Составьте диалог на английском языке между горничной и хаус-кипинг менеджером о заселении большой группы гостей этим утром.
3. Решить задачу. Расчет оплаты проживания согласно ППГУ (по условию):
Гость с ребенком заехал в одноместный номер «»_____в ____. Выехал «»__в___.
Цена места за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Гостю необходима дополнительная кровать. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 7

1. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час. Виды расчетов с клиентами гостиницы. Формы безналичных расчетов
2. Составьте диалог на английском языке между ресепшионистами дневной и ночной смены, при сверке и передаче данных за прошедший день.
3. Решить задачу. Расчет оплаты проживания согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___.
Цена койко - места за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 8

1. Виды и порядок расчета оплаты проживания, и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
2. Напишите письмо – урегулирование претензии на английском языке в ответ на жалобу вашего гостя, который остался недоволен сервисом вашей гостиницы.
3. Решить задачу. Расчет оплаты проживания согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___.
Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата.
Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 9

1. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу СПиР. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Подбор персонала службы приема и размещения.
2. Составьте договор на английском языке о предоставлении услуг гостю, проживавшему трое суток в вашей гостинице. Включите в список услуг пользование парковкой.
3. Решить задачу. Расчет оплаты проживания согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в одноместный номер «»_____в _____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата. Номер был забронирован. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 10

1. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “The Basic Rules of Using Information Database”.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в одноместный номер «»_____в _____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата. Необходима дополнительная услуга – завтрак в номер, стоимость услуги – 100руб. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 11

1. Организация процесса бронирования мест и номеров.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “Hotels with All Inclusive Services”.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в _____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Необходима дополнительная услуга – стоянка автомашины, стоимость услуги –200руб. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 12

1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Составьте диалог на английском языке между ресепшионистом и клиентом гостиницы об оплате счета за проживание в гостинице. Предложите два варианта развития событий: оформление счета в «ручную» или с использованием компьютерной программы.
3. Задание. Оформить карту учета движения номерного фонда (Приложение 3)

Экзаменационный билет № 13

1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Организация дополнительных услуг в гостинице.
2. Предложите выход из следующей ситуации: One of the maids in your hotel didn’t clean a suite room for a VIP guest. She decided that she couldn’t do it herself, she needed some help. The client will already come in two hours. What should you do in this situation?
3. Задание. Предложить составить схему комплектования тележки горничной.
(Приложение 4)

Экзаменационный билет № 14

1. Организация охраны труда сотрудников службы приема и размещения. Опасные и вредные факторы в работе службы приема и размещения.
2. Предложите выход из следующей ситуации: Make a bill for a VIP clients who stayed a week in your hotel. A king bed room’s cost is 1200$ per night. They also used a mini bar and a parking place.
3. Задание. Заполнить книгу регистрации проживающих в гостинице. (Приложение 5).

Экзаменационный билет № 15

1. Классификация и описание номерного фонда. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “My Future Work at the Hotel”.
3. Задание. Заполнить журнал регистрации иностранных граждан в гостинице (Приложение 6)

Экзаменационный билет № 16

1. Отбор кадров службы приема и размещения. Развитие и обучение персонала.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “Meeting and Registration the Clients”.
3. Задание. Заполнить квитанцию. (Приложение 7)

Экзаменационный билет № 17

1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
2. Составьте диалог «At the reception», представьте гостю прейскурант цен на номера различных типов вашей гостинице.
3. Решите ситуацию.

Загородный отель, будний день, 4 утра, все точки питания закрыты (включая круглосуточный лобби-бар, который должен был работать). Гость хочет попить чай…

Экзаменационный билет № 18

1. Использование в работе службы информационных технологий (на примере конкретной гостиницы).
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “World Famous Hotels”.
3. Задание. Заполнить документ. (Приложение 8)

Экзаменационный билет № 19

1. Документы при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан. Встреча V.I.P. гостей. Особенности обслуживания.
2. Предложите выход из следующей ситуации: Your client is angry. He booked a double room in your hotel a month ago, but today when he came to the reception, you couldn’t find his reservation. How can you solve the problem if you haven’t got any vacant double room?
3. Решите ситуацию. Семья с детьми приехали на ноябрьские праздники в Отель, а бронь сняли по неизвестной для гостей причине (они возмущаются, что им никто не звонил, и на электронную почту не приходило письмо о том, что бронь надо подтверждать перед приездом). Семья находилась в дороге 7 часов, дети устали. Администратор первый день на работе; сотрудница, которая сняла бронь, ушла в отпуск…

Экзаменационный билет № 20

1. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное (сверхбронирование).

Процесс поселения в гостиницу.

2. Предложите выход из следующей ситуации: Fill in the registration form for a client with two children and a dog, while a cost for a animal is 100$ in your hotel.
3. Решите ситуацию. Носильщик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице…

Экзаменационный билет № 21

1. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Графики заезда. Карты движения номерного фонда.
2. Составьте диалог на английском языке между горничной и хаус-кипинг менеджером о заселении большой группы гостей этим утром.
3. Решите ситуацию. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали номер люкс с видом на море, однако, так как в отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты…

Экзаменационный билет № 22

1. Правила ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров. Поведение сотрудника в конфликтной ситуации во время телефонных переговоров.
2. Составьте диалог на английском языке между ресепшионистами дневной и ночной смены, при сверке и передаче данных за прошедший день.
3. Решите ситуацию. Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа…

Экзаменационный билет № 23

1. Порядок приема и регистрации иностранных граждан. Поселение клиента в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
2. Напишите письмо – урегулирование претензии в ответ на жалобу вашего гостя, который остался недоволен сервисом вашей гостиницы.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость с ребенком заехал в одноместный номер «»_____в ____. Выехал «»__в___.
Цена места за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Гостю необходима дополнительная кровать. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 24

1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
2. Составьте договор на английском языке о предоставлении услуг гостю, проживавшему трое суток в вашей гостинице. Включите в список услуг пользование парковкой.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___.
Цена койко - места за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 25

1. Оборудование кассового отделения гостиницы. Порядок возврата денежных сумм гостю. Причины возврата.
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “The Basic Rules of Using Information Database”.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___.
Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 26

1. Персонал службы приема, размещения и выписки гостей. Рабочие смены. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час.

2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “Hotels with All Inclusive Services”.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в одноместный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата. Номер был забронирован. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 27

1. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.
2. Составьте диалог на английском языке между ресепшионистом и клиентом гостиницы об оплате счета за проживание в гостинице. Предложите два варианта развития событий: оформление счета в «ручную» или с использованием компьютерной программы.
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в одноместный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице не используется почасовая оплата. Необходима дополнительная услуга – завтрак в номер, стоимость услуги – 100руб. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 28

1. Мотивация работников службы приема и размещения. Системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения: преимущества и недостатки.
2. Предложите выход из следующей ситуации: One of the maids in your hotel didn’t clean a suite room for a VIP guest. She decided that she couldn’t do it herself, she needed some help. The client will already come in two hours. What should you do in this situation?
3. Решить задачу. Расчет оплаты за проживание согласно ППГУ (по условию):
Гость заехал в 2-х местный номер «»_____в ____. Выехал «»__в ___. Цена номера за 1 сутки____руб. В гостинице используется почасовая оплата. Необходима дополнительная услуга – стоянка автомашины, стоимость услуги –200руб. Подсчитать стоимость за весь период проживания.

Экзаменационный билет № 29

1. Системы и технологии службы приема и размещения. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
2. Предложите выход из следующей ситуации: Make a bill for a VIP clients who stayed a week in your hotel. A king bed room’s cost is 1200$ per night. They also used a mini bar and a parking place.
3. Задание. Оформить карту учета движения номерного фонда (Приложение 3)

Экзаменационный билет № 30

1. Основные услуги и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей
2. Дайте развернутый ответ на английском языке на тему “My Future Work at the Hotel”.
3. Задание. Предложить составить схему комплектования тележки горничной.
(Приложение 4)

Критерии оценки знаний и умений

Оценка осуществляется по 5-ти бальной системе.
Оценка «5» (отлично) ставится, если:
1. полно раскрыто содержание материала билета;
2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется профессиональная терминология;

3. ответ сопровождается конкретными примерами;
4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:
ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:
1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
2. допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:
1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:
1. не раскрыто основное содержание учебного материала;
2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
4. не сформированы компетенции, умения и навыки.

Перечень вопросов для подготовки студентов к экзамену

1. Деятельность службы приема и размещения. Её структура и основные функции.
2. Взаимодействие СПиР с другими службами гостиниц.
3. Классификация гостиниц и средств размещения.
4. Международная классификация гостиниц и средств размещения.
5. Организационная структура управления гостиницей.
6. Характеристика основных гостиничных служб.
7. Организация рабочего места службы приема и размещения.
8. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.
9. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.
10. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.
11. Договора на предоставление услуг: назначение, виды, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.
12. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчетный час.
13. Виды расчетов с клиентами гостиницы. Формы безналичных расчетов
14. Виды и порядок расчета оплаты проживания, и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
15. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу СПиР.

16. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
17. Подбор персонала службы приема и размещения.
18. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
19. Организация процесса бронирования мест и номеров.
20. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
21. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
22. Организация дополнительных услуг в гостинице.
23. Организация охраны труда сотрудников службы приема и размещения.
24. Опасные и вредные факторы в работе службы приема и размещения.
25. Классификация и описание номерного фонда.
26. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
27. Отбор кадров службы приема и размещения. Развитие и обучение персонала.
28. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.
29. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
30. Использование в работе службы информационных технологий (на примере конкретной гостиницы).
31. Документы при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.
32. Встреча V.I.P. гостей. Особенности обслуживания.
33. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное (сверхбронирование).
34. Процесс поселения в гостиницу.
35. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
36. Графики заезда. Карты движения номерного фонда.
37. Правила ведения телефонных переговоров.
38. Этикет телефонных переговоров.
39. Поведение сотрудника в конфликтной ситуации во время телефонных переговоров.
40. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
41. Поселение клиента в номер.
42. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
43. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
44. Оборудование кассового отделения гостиницы.
45. Порядок возврата денежных сумм гостю. Причины возврата.
46. Персонал службы приема, размещения и выписки гостей. Рабочие смены.
47. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.
48. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.
49. Мотивация работников службы приема и размещения.
50. Системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения: преимущества и недостатки.
51. Системы и технологии службы приема и размещения.
52. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
53. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
54. Основные услуги и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

55. Виды основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей

Экзамен по профессиональному модулю

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя по предварительному бронированию. Также гостю требуется предоставить информацию о туристских достопримечательностях города Екатеринбурга. Позже этот гость обращается к Вам проблемой, в номере не работает кондиционер. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Иванова Алла Олеговна.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя (прямое бронирование). Также гость обращается с просьбой предоставить информацию о магазинах с сувенирами и ресторанами с местной кухней. Гость просит оказать помощь в починке ручки чемодана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Дроздов Николай Федорович.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя walk in. Также гостю требуется предоставить информацию о ресторанах русской кухни в г. Екатеринбурге. Позже этот гость обращается к Вам с просьбой забронировать столик в одном из ресторанов и организовать трансфер до ресторана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Воронова Ольга Степановна.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя от турагентства. Гость просит предоставить информацию о достопримечательностях, находящихся в шаговой доступности от отеля (перед отъездом желает прогуляться). Также гость обращается к Вам с жалобой, один из сотрудников отеля зашел в номер к гостю без стука. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Боткин Олег Павлович.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

O	Администратор приветствует гостя	
O	Спрашивает паспорт	
O	Подтверждает детали бронирования	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	

J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	

O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	

0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

О	Администратор приветствует гостя	
О	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
О	Просит ключи от номера	
О	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
О	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
О	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
О	Сформировать информационный счет (корректно)	
О	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
О	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
О	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
О	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
О	Предложить вызвать гостю такси	
О	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
О	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
О	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
О	Одна копия счета остается у администратора	
О	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	

J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

В гостинице по трудовому договору в этом году зачислено 100 чел. В течение года уволилось по собственному желанию 20 чел., поступило в учебные заведения 10 чел., ушло на пенсию 5 чел. Рассчитать коэффициент восполнения численности работников.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Плановая продажа услуг гостиничного предприятия составляет 5 000 000 руб. за год, а плановая норма выработки одного рабочего – 150 000 руб. за год. Коэффициент выполнения норм времени к вн рабочими равен 1. Рассчитать численность рабочих по нормам выработки.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Представьте ситуацию, в гостинице, где Вы работаете руководителем службы приема и размещения, Вам поручено провести вводный инструктаж для 2-х новых сотрудников – администратора службы приема и размещения и носильщика багажа. Ваши действия.

Задания для проведения экзамена по модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Organize a reception. Using etiquette rules check a guest in to a hotel. The guest booked a room in advance. Inform the guest about the sights of Yekaterinburg. Then this guest says that the air-conditioner in his room doesn`t work. Tell about your actions. Tell about the requirements to registration and accommodation of hotel guests.Tell about agrrements in a front office and rules of night audit.

1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Иванова Алла Олеговна.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Organize the reception desk for the reception manager. Using etiquette, check out the guest (direct booking). The guest also requests information about souvenir kiosks and restaurants serving local cuisine. The guest asks for help in fixing the handle of the suitcase. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups at a hotel. Tell about the types of contracts at the front office, the rules for conducting an night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Дроздов Николай Федорович.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Organize the reception desk. Using the rules of etiquette, check in the guest. The guest is also required information about Russian restaurants in Yekaterinburg. Later, this guest requests to reserve a table in one of the restaurants and arrange a transfer to the restaurant. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups in a hotel. Tell about the types of contracts at the front office, the rules for conducting a night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Воронова Ольга Степановна.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Organize the reception desk for the reception manager. Using the rules of etiquette, Check out a guest from a travel agency. The guest asks for information about attractions nearby the hotel (he wants to take a walk before departure). The guest also complains that somebody from the hotel staff entered his room without knocking. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups at a hotel. Tell about the types of contracts at the front office and the rules for conducting night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Боткин Олег Павлович.

Постановка задачи:
1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

О	Администратор приветствует гостя	
О	Спрашивает паспорт	

O	Подтверждает детали бронирования	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	

2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	

O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Сформировать информационный счет (корректно)	
O	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия счета остается у администратора	
O	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

Задания для проведения экзамена по модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Checken Sie nach den Regeln der Etikette bei vorheriger Buchung ein. Der Gast muss auch Informationen zu den touristischen Attraktionen der Stadt Jekaterinburg vorlegen. Dieser Gast spricht Sie später mit einem Problem an, da das Zimmer nicht klimatisiert ist. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nacht-Audits.

Problemstellung:

1. Erläutern Sie den Algorithmus für die Analyse von Statistiken zu Personal- und Sachressourcen.
2. Erläutern Sie den Algorithmus zur Ermittlung des Ist-Zustands von Menge, Qualität des Personals und der materiellen Ressourcen für den Planungszeitraum.
3. Erläutern Sie die Methodik zur Berechnung der qualitativen und quantitativen Anforderungen an Personal und Sachmittel für den Planungszeitraum.
4. Erläutern Sie die Methodik der Planungsmaßnahmen, um den Bedarf an Personal und materiellen Ressourcen zu decken.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Ivanova Alla Olegovna.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Überprüfen Sie den Gast anhand der Etikette (direkte Buchung). Der Gast bittet Sie auch um Informationen zu Souvenirläden und Restaurants mit regionaler Küche. Der Gast bittet um Hilfe beim Befestigen des Griffs des Koffers. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nacht-Audits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Drozdov Nikolay Fedorovich.

Problemstellung:

1. Erläutern Sie den Algorithmus für die Analyse von Statistiken zu Personal- und Sachressourcen.
2. Erläutern Sie den Algorithmus zur Ermittlung des Ist-Zustands von Menge, Qualität des Personals und der materiellen Ressourcen für den Planungszeitraum.
3. Erläutern Sie die Methodik zur Berechnung der qualitativen und quantitativen Anforderungen an Personal und Sachmittel für den Planungszeitraum.
4. Erläutern Sie die Methodik der Planungsmaßnahmen, um den Bedarf an Personal und materiellen Ressourcen zu decken.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Checken Sie den Gast nach den Regeln der Etikette ein. Der Gast muss auch Informationen über russische Restaurants in der Stadt Jekaterinburg bereitstellen. Später bittet Sie dieser Gast, einen Tisch in einem der Restaurants zu reservieren und einen Transfer zum Restaurant zu arrangieren. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines NachtAudits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Woronowa Olga Stepanowna.

Problemstellung:
1. Erläutern Sie den Algorithmus für die Analyse von Statistiken zu Personal- und Sachressourcen.
2. Erläutern Sie den Algorithmus zur Ermittlung des Ist-Zustands von Menge, Qualität des Personals und der materiellen Ressourcen für den Planungszeitraum.
3. Erläutern Sie die Methodik zur Berechnung der qualitativen und quantitativen Anforderungen an Personal und Sachmittel für den Planungszeitraum.
4. Erläutern Sie die Methodik der Planungsmaßnahmen, um den Bedarf an Personal und materiellen Ressourcen zu decken.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Entfernen Sie einen Gast nach den Regeln der Etikette aus einem Reisebüro. Der Gast bittet um Informationen zu Sehenswürdigkeiten in Gehweite des Hotels (er möchte vor der Abreise einen Spaziergang machen). Der Gast spricht Sie auch mit einer Beschwerde an, ein Mitarbeiter des Hotels betrat das Zimmer des Gastes ohne zu klopfen. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nacht-Audits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Botkin Oleg Pavlovich.

Problemstellung:
1. Erläutern Sie den Algorithmus für die Analyse von Statistiken zu Personal- und Sachressourcen.
2. Erläutern Sie den Algorithmus zur Ermittlung des Ist-Zustands von Menge, Qualität des Personals und der materiellen Ressourcen für den Planungszeitraum.
3. Erläutern Sie die Methodik zur Berechnung der qualitativen und quantitativen Anforderungen an Personal und Sachmittel für den Planungszeitraum.
4. Erläutern Sie die Methodik der Planungsmaßnahmen, um den Bedarf an Personal und materiellen Ressourcen zu decken.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

O	Администратор приветствует гостя	
O	Спрашивает паспорт	
O	Подтверждает детали бронирования	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	

0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	

O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	

0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Сформировать информационный счет (корректно)	
O	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия счета остается у администратора	
O	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	

0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:
In diesem Jahr waren 100 Personen im Hotel eingeschrieben. Im Laufe des Jahres sind 20 Personen auf eigenen Wunsch abgereist, 10 Personen haben Bildungseinrichtungen betreten, 5 Personen sind in den Ruhestand getreten. Berechnen Sie den Nachschubkoeffizienten der Anzahl der Mitarbeiter.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:
Der geplante Verkauf von Hoteldienstleistungen beträgt 5.000.000 Rubel. pro Jahr und die geplante Produktionsrate von einem Arbeiter - 150 000 Rubel. für das Jahr. Der Erfüllungskoeffizient der Zeitnormen für zusätzliche Arbeitskräfte beträgt 1. Berechnen Sie die Anzahl der Arbeitskräfte gemäß den Produktionsstandards.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:
Stellen Sie sich die Situation in dem Hotel vor, in dem Sie als Leiter des Empfangs- und Unterbringungsdienstes tätig sind. Sie werden angewiesen, eine Einführungsbesprechung für zwei neue Mitarbeiter durchzuführen - den Administrator des Empfangs- und Unterbringungsdienstes und den Gepäckträger. Ihre Handlungen.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5
Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.
Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
уметь	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

знать	задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы профессионального модуля	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	МДК.02.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Фонды оценочных средств для проведения контроля в виде устного опроса Тест Контрольная работа по решению ситуаций	Экзаменационные билеты
2	МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа по решению ситуаций Практические работы	Экзаменационные билеты
3	Учебная практика	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по учебной практике
4	Производственная практика	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по производственной практике
5	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Экзаменационные билеты

1.Оценочные средства для текущего контроля

Фонды оценочных средств для проведения контроля в виде устного опроса

Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса

-Дайте определение предприятия общественного питания?
-Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
-Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
-Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
-По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
-По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
-По каким признакам делятся предприятия на типы?
-Назовите основные типы предприятий общественного питания?
-Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
-Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?

Тема.1.2 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания

-Перечислите виды торговых помещений?
-Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов ПОП?
-Какие требования предъявляются к вестибюлю?
-Дайте характеристику гардероба?
-Назначение аванзал, его характеристика?
-Какие требования предъявляются к торговым залам?
-Дайте определение торговым залам?
-Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
-Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
-Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
-В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
-Требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
- Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
-Основные правила накрытия столов скатертями?
-Основные правила сервировки столов?
-Виды сервировки стола?
-В чем заключается подготовка персона к обслуживанию?

Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

-Дайте определение научной организации труда?
-Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
-Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
-Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
-Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
-Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
- Каким требованиям должен отвечать официант?
- Каким требованиям должен отвечать бармен?
-Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
- Перечислите права и обязанности метрдотеля.

Тема 2.3 Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса

-Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
-Требования, предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
-Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
-Назовите размеры столов, используемых в предприятиях общественного питания?
-Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в ПОП?
-Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
-Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и ее ассортимент?
-Дайте характеристику хрустальное и стеклянной посуды и ее ассортимент?

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Карта оценивания устного ответа обучающегося
1.Четкое изложение материала учебной дисциплины с использованием профессиональной терминологии, убедительность рассуждений, оригинальность мышления. Оценивается -3 балла.
2.Полное изложение материала учебной дисциплины с использованием профессиональной терминологии. Оценивается-2балла.
3.Неполное изложение учебной дисциплины и недостаточное использование профессиональной терминологии. Оценивается-1балл.
4.При изложении ответа профессиональная терминология не используется. Оценивается-0балл

Фонды оценочных средств для проведения контроля в виде тестового задания

Выберите правильные ответы из предлагаемых вариантов

Тестовое задание 1

1. Услуги по организации досуга включают:
1.Услугу питания
2.Услугу изготовления кулинарной продукции
3.Организацию музыкального обслуживания
4.Организацию проведения концертов
5.Предоставление газет, журналов
6.Организацию танцевальной программы

2.Методы обслуживания:

1.Самообслуживание
2.Обслуживаниеофициантам
3.Обслуживание барменами
4.Черезавтоматы
5.Кассиром
6.Столы саморасчета

3.По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания
1.Саморасчет
2.Предварительный расчет
3.Непосредственный расчет
4.Последующий расчет
5.Оплата после приема пищи
6.Через официанта

4.Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:
1.Меню дежурных блюд
2.Комплексное меню
3.Меню заказных блюд
4.Банкетное меню
5.Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6.Меню дневного рациона питания

5.Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:
1.Французский
2.Русский
3.Немецкий
4.Американский
5.Английский
6.Все вышеперечисленные

6.Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:
1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6человек
3. 1 официант на 6-8человек
4. 1официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12человек
6. 1 официант на 12-14человек

8.Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:
1. 1 официант на 2-4человека
2. 1 официант на 4-6человек
3. 1 официант на 6-8человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5 .1 официант на 10-12человек
6. 1 официант на 12-14 человек

9.Банкеты, для которых не накрывают столы:
1. Дипломатическийприем
2.Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет

5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10.Банкеты, которые проводят «стоя»:
1.Дипломатический прием
2.Банкет-чай
3.Кофе-брейк
4.Банкет-фуршет
5.Банкет-коктейль
6.Банкет с частичным обслуживанием официантов

11. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах
1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

12. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:
1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

13. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:
1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

Тестовое задание 2

1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:
1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:
1.Банкетная служба
2.Кейтеринговая служба
3.Службапосыльных
4.Обслуживанием питанием в номерах
5.Службагорничных

6.Административно-хозяйственная служба

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:
1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «HB - Полупансион»:
1.Континентальный
2.Расширенный
3.Английский
4.Американский
5.Шведский стол
6.Завтрак с шампанским

5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «BB - только завтрак»:
1.Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:
1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

7.Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:
1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

8.Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:
1. A lacarte
2. Табльдот
3. Carte dujour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет

6. Цикличное меню

9.Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:
1. A lacarte
2. Табльдот
3. Carte dujour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:
1. Шведский стол
2. A lacarte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte dujour

11. **Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:**
1. Закрытого типа
2.Полузакрытого типа
3.Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5.. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

12. **Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:**
1. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тестовое задание 3.

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг
а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;
б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;
в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т. ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая
а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.
б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.
в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно
а) заведующий производством (шеф-повар)
б) администратор (метрдотель).
в) бухгалтер калькулятор
г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это
а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.
б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.

5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня
а) не должна смешиваться
б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.

6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:
а) готовые пищевые продукты промышленного производства,
б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.
в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки

6. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:
а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;
б) складирование тары;

в) размещение контейнеров с мусором;
г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидных колясок
д) сжигание мусора, порожней тары, отходов.

7. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде…» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук
а) ресторан
б) кафе
в) бар
г) столовая
д) закусочная

8. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:
а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала
б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.

9. Безопасность услуги общественного питания:
а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

10. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.
а) Сервизная
б) Аванзал
в) Вестибюль

11. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда–
а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)
б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.
в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

12. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение —это
а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество управляемых им объектов в различных географических регионах.
б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

13. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений снизить уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает
а) объединение предприятий внутри одной отрасли
б) межотраслевые альянсы.

14. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:
а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.
б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

15. Интерфейсные программы АСУ могут разрабатываться для следующих систем: бухгалтерская; диспенсерная; модули тарификации; нейджипговая и т. д. Дисперсная система-
а) например, система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет времени игры и т. д.;
б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам
в) система контроля разлива напитков.

16. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным славянским питейным заведением долгое время, просуществовавшим на Руси была
а) ресторасьон
б) корчма
в) кабак

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:
30-27 баллов-«5»
26-24 баллов-«4»
23-21 баллов-«3»
Если набрано меньше 20 балов ответ не оценивается.

Тестовое задание 4

1. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?
а) Особыми санитарно-гигиеническими требованиями.
б) Небольшими сроками реализации блюд.
в) Высокой стоимостью блюд.

2. Режим работы ресторана зависит от….
а) Ассортимента блюд.
б) Форм и методов обслуживания.
в) Особенностей обслуживаемого контингента.

3. Предприятие питания является доготовочным, если.
а) Работает на полуфабрикатах различной степени готовности.
б) Имеет цеховую структуру производства.
в) Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи.

4. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разнообразных блюд смешанной кухни, то его можно отнести к ….
а) Специализированным предприятиям общественного питания.
б) Концептуальным предприятиям общественного питания.
в) Универсальным предприятиям общественного питания.

5. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?
а) На категории
в) На виды.

6. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?
а) Месторасположение.
б) Квалификация работников.
в) Ассортимент блюд.

7. Назовите признак сетевого ресторана:
а) Организационно-хозяйственная обособленность.
б) Управление из единого центра.
в) Права и обязанности юридического лица

8. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:
а) Экспресс-обслуживание клиентов.
б) Сочетание обслуживания с организацией отдыха.
в) Обслуживание официантами.

9.Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?
а) Складская.
б) Бытовая.
в) Производственная.

10. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?
а) Прямая.
б) Централизованная.
в) Децентрализованная.

11. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от…
а) Контингента питающихся.
б) Кулинарной специализации предприятия общественного питания.
в) «мощности»предприятия.

12. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?
а) На 1 этаже с выходомнаружу.
б) Рядом с моечной столовой посудой с выходом на раздаточную.
в) Рядом с туалетными комнатами персонала.

13. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНиП?
а) Уровень оснащения оборудованием и инвентарем.
б) Санитарные требования к организации работы.
в) Состав и площади помещений.

14. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?
а) Габаритные размеры здания.
б) Объем и характер услуг.
в) Количество посадочных мест и выпускаемых блюд.

15. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?
а) Рабочее место.
б) Технологическая линия.
в) Специализированная зона.

16. Что отличает цеховую структуру производства от безцеховой**?**
а) Административная самостоятельность.
б) Наличие специализированных рабочих мест.
в) Объем производства.
17. Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это….
а) Соблюдение гигиенических норм.
б) Соблюдение хода технологического процесса.
в) Соблюдение техники безопасности.

18. Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?

а) В группе заготовочных цехов.
б) В технической группе помещений.
в) В группе доготовочных цехов.

20. Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т. к. в нем.
а) Осуществляют тепловую обработку продуктов.
б) Высокая температура производственного помещения.
в) Большая трудоемкость процесса.

21. «Раздаточная» в ресторане представляет собой.
а) Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов.
б) Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов.
в) Прилавок для самообслуживания гостей.

22. Сущность меню tabled'hote:
а) порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
б) выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам;
в) блюда, которые можно заказать в любое время суток;

23. Банкеты квалифицируются по:
а) способу организации приема пищи за столом;
б) способу организации подачи пищи;
в) по ассортименту блюд и напитков;

24. Промежуток времени проведения банкета-чая:
а) 12-14 часов;
б) 14-16 часов;
в) 16-18 часов;

25. Аперитив — это:
а) алкогольный напиток, который подают до еды;
б) алкогольный напиток, который подают во время еды;
в) алкогольный напиток, который подают после еды;

26. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения**?**
а) аперитив;
б) директив;
в) диджестив;

27. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров?
а) с полным обслуживанием официантами;
б) по типу «шведский стол»;
в) с частичным обслуживанием официантами;
28. Организации службы Рум-сервис – это:
а) доставка еды и напитков в номера, проживающих в гостиницах, отелях;
б) организация питания на борту самолета;
в) организация питания в железнодорожном транспорте;

29. Воскресный бранч – это:
а) семейный поздний завтрак, плавно переходящий в обед;

б) званный ужин;
в) ранний завтрак;

30. Кофе-брейк – это:
а) короткий перерыв во время научной конференции, семинаров и т. п.;
б) завтрак;
в) полдник;

31. Социально-ориентированные предприятия питания:
а) кафе, бары, кофейни, бистро;
б) столовые на предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях;
в) магазины кулинарии

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Контрольные работы (по вариантам)

Вариант 1

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 160 человек,
- юбилей на 40 человек,
- свадьба на 90 человек,
- банкет-фуршет на 300 человек.

Вариант 2

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,

Вариант 3

1. Банкет- фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.

2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 40 человек,
- свадьба на 60 человек,
- банкет-кофе на 20 человек,
- банкет-фуршет на 45 человек.

Вариант 4

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- дипломатический прием на 120 человек,
- свадьба на 80 человек,
- банкет-коктейль на 25 человек,
- банкет-фуршет на 60 человек.

Вариант 5

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.
2. Укажите характерные особенности приема в «обнос», особенности сервировки стола.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- прием на 60 человек,
- юбилей на 40 человек,
- банкет-чай на 19 человек,
- банкет-фуршет на 55 человек.

Вариант 6

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чем заключается работа менеджера этой службы?
2. В чем заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Вариант 7

1. Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Какова роль менеджера при проведении приема или банкета. Особенности приема заказа.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вариант 8

1.Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.
2.В чем заключается подача блюд «английским способом»?
3.Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
- прием на 40 человек,

- банкет «Новый год» на 70 человек,
- банкет-кофе на 12 человек,
- банкет-фуршет на 80 человек.

Вариант 9

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.
2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приема на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

Практическое задание

1.Пользуясь любым источником литературы или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «сверхвнимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т. д.
Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания». На примере этих двух предприятий питания показать особенности их деятельности и отличительные черты.

2. Выполнить *сравнительную характеристику двух типов предприятий ОП* по индивидуальному заданию (см. таблицу 2) по следующей схеме:
1 ВсоответствиисГОСТР50762–95«ОП.Классификация предприятий» (см. Приложение А) произвести сравнение по всем группам показателям, сделать вывод;

Таблица 2 – Номер варианта и типы предприятий ОП для выполнения работы

№ варианта	Первый тип предприятия ОП	Второй тип предприятия ОП
1	2	3
1	Ресторан 1 класса	Ресторан класса люкс
2	Ресторан высшего класса	Бар высшего класса
3	Ресторан класса люкс	Столовая
4	Кафе общедоступное	Ресторан 1 класса
5	Столовая общего типа	Диско-бар
6	Коктейль-холл	Закусочная блинная
7	Столовая диетическая	Закусочная общего типа
8	Бар высшего класса	Ресторан высшего класса
9	Бар класса люкс	Бар 1 класса
10	Закусочная общего типа	Столовая общего типа
11	Закусочная пышечная	Кафе молодежное
12	Закусочная пиццерия	Кафе-молочное
13	Закусочная сосисочная	Ресторан 1 класса
14	Закусочная чебуречная	Столовая общего типа
15	Закусочная пирожковая	Ресторан 1 класса
16	Закусочная блинная	Ресторан 1 класса
17	Закусочная шашлычная	Бар 1 класса

18	Закусочная чайная	Кафе-кондитерская
19	Ресторан 1 класса	Гриль-бар
20	Варьете-бар	Закусочная шашлычная
21	Столовая диетическая	Закусочная сосисочная
22	Ресторан 1 класса	Кафе общедоступное
23	Кафе молодежное	Коктейль-холл
24	Кафе детское	Закусочная пышечная
25	Кафе-кондитерская	Коктейль-бар
26	Кафе-молочное	Ресторан высшего класса
27	Кафетерий	Бар высшего класса
28	Гриль-бар	Закусочная чайная
29	Коктейль-бар	Закусочная общего типа
30	Снэк-бар	Ресторан высшего класса
31	Экспресс-бар	Кафе-мороженое
32	Молочный бар	Ресторан класса люкс
33	Диско-бар	Кафе детское
34	Кафе-мороженое	Кафе общего типа
35	Ресторан 1 класса	Бар 1 класса
36	Ресторан высшего класса	Экспресс-бар
37	Ресторан класса люкс	Бар класса люкс
38	Кафе общедоступное	Коктейль-бар
39	Столовая общего типа	Молочный бар
40	Коктейль-холл	Кафе-кондитерская
41	Бар 1 класса	Кафе детское
42	Бар высшего класса	Бар-кофейня
43	Бар класса люкс	Закусочная шашлычная
44	Закусочная общего типа	Ресторан высшего класса
45	Закусочная пышечная	Кафе молодежное
46	Закусочная пиццерия	Столовая диетическая
47	Закусочная сосисочная	Кафе общедоступное
48	Закусочная чебуречная	Кафе-мороженое
49	Закусочная пирожковая	Столовая общего типа
50	Закусочная блинная	Ресторан 1 класса

Тема 2.1. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

Практическая работа № 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,

- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Запомните следующие слова и фразы
What would you like to follow? — Что затем?
Will you have a salad? — Вы будете салат?
What main dish would you like? — Какое основное блюдо вы хотите?
Have you ever tried the house wine? — Вы когда-нибудь пробовали домашнее вино?
I can recommend... — Ямогу порекомендовать...
Anything else? — Что-нибудь еще?
Would you like a dessert? — Выбудете десерт?
What have you got? — Что у вас есть?
What about...? — Как насчет...?
Will that be all? - Это все?
Enjoy your meal! — Приятного аппетита!
Fish and s e a f o o d — Рыба и морепродукты
caviar ['kævia:] — икра
cod — треска
crab — краб
crayfish — рак
eel [i:l] — угорь
halibut — палтус
herring ['heriŋ] — сельдь
lobster — омар
mussels — мидии
pike-perch — судак
prawn ['pro:n]/shrimp— креветка
salmon ['sæmən] — лосось
sturgeon. [,'stə:dʒ(ə)n] — осетрина
trout [traut] — форель
tuna —тунец
F r u i t , b e r r i e s — Фрукты, ягоды
apple — яблоко
banana —банан
blackberry — ежевика
cherry — вишня
cranberry — клюква
currant — смородина
gooseberry — крыжовник
grapes — виноград
lemon — лимон
melon — дыня
orange — апельсин
peach — персик
pear — груша
pineapple — ананас
plum — слива
prune — чернослив
raspberry ['ra zberi] — малина

strawberry — клубника
watermelon — арбуз
Nuts — Орехи
almond ['a:imnd] — миндаль
hazelnut — фундук, лесной орех
walnut ['wolnt] — грецкий орех
2. Прочитайте и переведите текст
Types of restaurants
There are bars and restaurants in many hotels. There are 8 different types of places where people can eat and drink.
They are very luxurious restaurants, formal luxury restaurants, informal restaurants serving national dishes, coffee-chops, snack-bars, fast-food restaurants, bars and night clubs. At the very luxurious restaurant dinner is a la carte. Such restaurants are usually famous for their haute cuisine. They have a sophisticated atmosphere. Their service is impeccable.
At the formal luxury restaurants the surroundings are elegant and the cuisine is superb. They are appropriate for business lunches and romantic dinners. The informal national restaurants serve typical local dishes. They offer a lot of home-made dishes. They make bread and pasta themselves. These restaurants have two sorts of dinner menu: a la carte and a three-course fixed price menu. The atmosphere is cosy and relaxed and the meals are reasonably priced there.
At the coffee-shops the surroundings are modest and the atmosphere is friendly. The customers can have quick snacks with drinks there. These places serve sandwiches, salads, cakes and beverages. They may offer table service, counter service or self-service. The snack-bars have a very relaxed atmosphere and very modest surroundings. They offer selfcatering as a rule. The customers can have some snack with their drink. The fast-food restaurants offer a very quick counter service. The choice of food and drinks is fixed but limited. Such places provide a drive-in and take-out service.
The bars offer different kinds of drinks, mixed drinks, beer, juices, soda. They can also serve nuts and crisp biscuits to go with the drinks. At the night clubs the customers can have excellent wine and delicious dishes and dance to a band. Such places have a floor show. The customers can gamble if the like. They are very expensive but provide overnight catering and entertainment until 4 a. m. as a rule.
Most hotels have got some kind of food and beverage department. It includes a kitchen, a pantry, dining-hall, bars and cocktail lounges. When the hotels offer accommodation and breakfast has got the name of “bed & breakfast” (B&B). When the hotels offer accommodation and three meals has got the name of “full board” (FB).
3. Ответьте на вопросы
1. What are the eight different types of places where people can eat and drink?
2. What kind of places are the informal national restaurants?
3. What kind of places are coffee -shops and snackbars?
4. What kind of places are the night clubs?

Практическая работа № 2. Чтение и перевод текста «The F&B in the Hotel». Вопросы и ответы по содержанию текста.
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;

- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте и переведите текст

The food and beverage sector is commonly known to industry professionals by its initials F&B. The F&B sector grew from simple origins to meet the basic needs for food and beverage services to increasing demand for unique experiences and broader options. As the interests of the public became more diverse, so too did the offerings of the F&B sector. The increasing awareness and demand for organic, sustainable, local or craft options as well as special dietary needs in food and beverage continue to challenge this industry. In addition, in order to better attract and serve a diverse array of diners, the F&B industry now consists of a variety of segments. The following is a discussion of each.

Quick Service Restaurants

Formerly known as fast-food restaurants, examples of quick-service restaurants, or QSRs, include Chick-fil-A, Subway, and Pizza Hut. This prominent portion of the food sector generally caters to both residents and visitors, and it is represented in areas that are conveniently accessed by both. Brands, chains, and franchises dominate the QSR landscape. While the sector has made steps to move away from the traditional "fast-food" image and style of service, it is still dominated by both fast food and food fast; in other words, food that is purchased and prepared quickly, and generally consumed quickly as well.

Food and Beverage Director

The Food and Beverage Director is responsible for all food and beverage service on and off premises, including social catering and group food functions, in-room dining, and all outlets such as restaurants, clubs, lounges and bars. The Executive Chef, the Director of Banquets, and the managers responsible for each restaurant report to the Director of Food and Beverage. The Director provides guidance and leadership with promotions as well as sales

Fast Casual Restaurants

Fast Casual restaurants focus on higher quality ingredients than QSR's and provide made-to-order food in an environment that does not include table service. Customers usually queue and order at a counter. The seating area is more upscale and comfortable. Examples would include Chipotle Mexican Grill, Panera and Jason's Deli.

Full-Service Restaurants

Full-service restaurants are perhaps the most fluid of the F&B operation types, adjusting and changing to the demands of the marketplace. Consumer expectations are higher here than with QSRs.16 The menus offered are varied, but in general reflect the image of the restaurant or consumer's desired experience. Major segments include fine dining, family/casual, ethnic, and upscale casual. Fine dining restaurants are characterized by highly trained chefs preparing complex food items, exquisitely presented. Meals are brought to the table by experienced servers with sound food and beverage knowledge in an upscale atmosphere with table linens, fine china, crystal stemware, and silver-plate cutlery. The table is often embellished with fresh flowers and candles. In these businesses, the average check, which is the total sales divided by number of guests served, is quite high (often reviewed with the cost symbols of three or four dollar signs: $$$ or $$$$.) Examples include the Inn at Little Washington, Ruth's Chris Steakhouse and Capitol Grille.

Casual restaurants serve moderately priced to upscale food in a more casual atmosphere. Casual dining comprises a market segment between fast casual establishments and fine dining restaurants. Casual dining restaurants often have a full bar with separate bar staff, a larger beer menu and a limited wine menu. This segment is full of chains such as Chili's, Outback, Red Robin and Cracker Barrel as well as many independent restaurants in regional or local markets.

Family restaurants offer affordable menu items that span a variety of customer tastes. They also have the operational flexibility in menu and restaurant layout to welcome large groups of diners. An analysis of menus in family/casual restaurants reveals a high degree of operational techniques

such as menu item cross-utilization, where a few key ingredients are repurposed in several ways. Both chain and independent restaurant operators flourish in this sector. Examples of chains in this category would be Golden Corral, Cici's Pizza and Ponderosa Steakhouse.

Ethnic restaurants typically reflect the owner's cultural identity, Vietnamese, Cuban, Thai, etc. The growth and changing nature of this sector reflects the acceptance of various ethnic foods within our communities. Ethnic restaurants generally evolve along two routes: toward remaining authentic to the cuisine of the country of origin or toward larger market acceptance through modifying menu items.

2. Постройте к тексту 8 вопросов и задайте их товарищу

Практическая работа № 3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Соотнесите реплики как в примере, разыграйте в диалогах

Example: I/ Shall/ice/in/whisky/put/your?

Shall I put ice in your whisky? — That'll be fine

1. order/Are/to/ready/you?
2.What/a/you/like/as/would/starter?
3.salad/Will/have/a/you?
4. like/would/dish/What/main/you?
5. Would/dessert/like/a/you?
6. variety/We've/got/a/ice-creams/of/pies/and.
7. Else/anything?
8. meal/your/Enjoy.

a. Fried trout.
b. I'll have a piece of apple pie and a cup of coffee.
c Yes, I'm ready, please.
d. What have you got?
e. I'd like some vegetables.
f. No, I don't want any salad, just fresh vegetables assorted.
g. No, that is all.

2.Запомните следующие слова

a bit (a little) — a bit salty — солоноватый
enough — sweet enough — достаточно сладкий
rather - rather sweet — довольно (слишком) сладкий
very/extremely/too - extremely hot - очень острый

3.Опишите вкус следующих блюд.

herring, peach, dry wine, strawberry, vodka, caviar,
chocolate, mustard, pepper, liqueur, cherry, ice-cream, lemon

Используйте слова: sour, sweet, salty, spicy (hot), bitter, delicious.

Example: Pineapple is delicious.

4. Переведите.
1. This wine is rather dry.
2. Trout is tender enough.
3. Caviar is extremely expensive here.
4. Banana is not very sweet.
5. Cherry is a bit sour.
6. Smoked eel is very tasty.
7. The tea is too hot.
5. Make sentences.
Example: Smoked salmon/delicious/herring —- Smoked
salmon is more delicious than herring.
1.Indian food/spicy/English food.
2.Hotels in capital cities/expensive/small towns.
3.Saturday/good/day of the week.
4.Strawberry/tasty/cranberry.
5.Whisky/strong/wine.
6.A good souffle/difficult/to make/apple pie.
7.July/hot/month.

Практическая работа № 4. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Составление диалогов.
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Запомните новые фразы
Are you ready to order? — Вы готовы сделать заказ?
What would you like to begin with? What would you like as a starter? — С чего бы вы хотели начать?
Here is the menu and the wine list. — Вот меню и карта вин
Would you like an aperitif while you are looking at the menu? — Вы хотите аперитив, пока просматриваете меню?
Shall I put ice/lemon into your whisky? — Положить лед/лимон в виски?
What can I get you? — Что вам принести?
Could I have a glass/a bottle/a carafe [kə'ræf] of wine, please? — Не могли бы вы принести фужер/бутылку/графин вина?
I'll show you to your table. — Я провожу вас к столику.
2.Поставьте слова в правильном порядке.
Example: you/reservation/Do/have/a ? — Do you have a reservation?
1. you/to/Are/ready/order?
2. like/you/Would/aperitif/an?
3. can/What/get/I/you?
4. would/What/like/you/drink/to?
5. put/I/Shall/in/ice/whisky/your?

6. What/you/like/would/starter/as/a?
7. table/show/I'll/you/your/to?
2. Translate.
Example: — Вы любите ходить в рестораны?
3.Переведите
—Would you like to eat in a restaurant?
—Вы хотели бы поесть в ресторане?
1. Вы любите холодное пиво?
2. Вы бы хотели лимон в виски?
3. Вы любите сидеть близко к оркестру?
4. Вы бы не хотели сидеть у окна?
5. Вы любите фрукты?
6. Что бы вы хотели сейчас?
7. Какое вино вы любите?
8. Вы хотите бутылку или только бокал вина?
9. Вы любите танцевать?
10. Вы бы не хотели потанцевать?
11. Я очень люблю соки. 12. Я бы выпил сейчас яблочного сока.
Choose the correct words to complete the dialogues.
Example: Would you like/want lemon ?
1) Waiter: Good evening, sir. Would/do you like a table for two?
Guest: Yes, please.
W: Do you like/have a reservation?
G: Yes, I do. My/our name is Tulip.
W: Ah, yes. A table for/on two in/at 7 o'clock.
G: That's right.
W: Where would/are you like to sit?
G: Closer to the band, if possible.
W: Come this way, please. I'll show you to/with your table
2) Waiter: Here is/are the menu for this evening.
Guest: Thank you. Could you give me the wine menu/list first.
W: Yes, please, here you are. Would you like/have to order a drink while you are looking at the menu?
G: Yes, please. I'd want/like a glass of beer, and a martini for/with my wife.
3) Waiter: Here are you/your aperitifs. Are you ready to order/to offer now?
Guest: Yes, please.
W: What would you like as/in a starter?
G: We'd like to begin with/from a prawn cocktail and a green salad, please
Discuss: 1. What is the difference between the menu and the wine list?
2. Who serves drinks in the restaurant?
3. Who makes cocktails?
4. How can we serve wine/beer?
4.Повторите построение предложений со сложным дополнением
Сложное дополнение — это конструкция, выполняющая в предложении функцию члена предложения — дополнения. Сложное дополнение состоит из существительного в именительном падеже или местоимения в объектном падеже, за которыми следует инфинитив.
Существительное / Местоимение + инфинитив

Существительное или местоимение выражает лицо, которое совершает действие, выраженное инфинитивом.
В предложении "His mother wants Peter to help her in the garden." дополнением r глаголу *want* является сочетание *Peter to help*, состоящее из существительного *Peter* и инфинитива *to help.*
His mother wants him to help her in the garden. (Сложное дополнение состоит из местоимения *him* и инфинитива *to help.)*
На русский язык сложное дополнение переводится придаточными изъяснительными предложениями, которые вводятся союзами ***что, чтобы, как.***
His mother wants Peter to help her in the garden.— Мама хочет, чтобы Питер помог ей в саду.
Местоимение в объектном падеже переводится на русский язык местоимением в именительном падеже.
I want him to translate this text. — Я хочу, чтобы он перевел этот текст.
Сложное дополнение употребляется после глаголов, выражающих желание:

- to want — I want you to learn English.— Я хочу, чтобы ты изучал английский.
- to expect — I expect her to come on time.— Я ожидаю (надеюсь), что она придет вовремя.
- to like в сочетании с would — He would like us to read this book.— Он хотел бы, чтобы мы прочитали эту книгу.
- to make – She makes her son clean his room every day.

– Она заставляет сына убирать комнату каждый день.

- To let – Don't let your daughter come home late.

– Не позволяйте вашей дочери приходить поздно.
После глаголов **make, let** частица to перед инфинитивом не употребляется.
Переведите:
- Я хочу, чтобы мою комнату убрали
- Мы ожидаем, что гости прибудут завтра
- Я хотел бы, чтоб чай подали в комнату
- Не разрешайте им заходить сюда

Практическая работа № 5. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Restaurant».
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте текст и подберите заглавия к каждой части
A. Target Markets
B. Levels of Service
C. Ownership and Affiliations
D. Hotels for Business Purposes
E. A Standard Method of Assigning Hotel Rating
F. Diversity of Hotel Classification

Hotels in Modern World

1.
In general, to be called a hotel, an establishment must have a minimum of six letting bedrooms, at least three of which must have attached private bathroom facilities. Although hotels are classified into 'Star' categories (1-Star to 5-Star), there is no standard method of assigning these ratings, and compliance with customary requirements is voluntary. A US hotel with a certain rating may look very different from a European or Asian hotel with the same rating, and would provide a different level of amenities, a range of facilities, and quality of service. In Germany only about 30 percent of the hotels choose to comply with the provisions of the rules established by the German Hotels & Restaurants association. Although both WTO and ISO have been trying to persuade hotels to agree on some minimum requirements as world-wide norms, the entire membership of the Paris-based International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) opposes any such move. According to IH&RA, to harmonize hotel classification based on a single grading (which is uniform across national boundaries) would be an undesirable and impossible task.
2.
Hotels target many markets and can be classified according to the markets where they attempt to attract their guests. Common type of markets include business, airport, suites, residential, resort, timeshare, casino, convention and conference hotels. Bed and Breakfast Hotels: These are houses with rooms converted into overnight facilities, which can size up from 20 to 30 guest rooms. They are also known as 'Home Stays'. The owner of the B&B usually stays on the premises and is responsible for serving breakfast to guests. Due to the limited services offered at these hotels the price for a room is lower than at any full service hotel.
Airport Hotels: This type of hotels typically target business clientele, airline passengers with overnight travel layovers or cancelled flights and airline personnel. Some hotels might provide free transport between hotel and airport. Some hotels also provide meeting facilities to attract guests who travel to a meeting by air and wish to minimize ground travel. Another attraction of these hotels is charging the guest on a daily or hourly basis for their room.
Suite Hotels: A suite in a hotel or other public accommodation denotes a class of luxury accommodations, the key feature of which is multiple rooms. Many properties have one or more honeymoon suites, and sometimes the best accommodation is called the "presidential suite" or "royal suite". Dining, office and kitchen facilities are also added in many suites. Regular suites are particularly marketed to business travellers who appreciate additional space and may use it to host small meetings or entertain clients. This kind of hotels is the latest trend and the fastest growing segment in the hotel industry.
Extended Stay Hotels: Extended stay hotels are somewhat similar to the suite hotels, but usually offer kitchen amenities in the room. These kinds of hotels are for travellers who want to stay more than a week and do not want to depend on the service of the hotel. This kind of hotels is considered by guests as "Home away from home". Apartment Hotels: Apartment / Residential hotels provide long-term or permanent accommodation for a guest. Usually a guest makes a lease agreement with the hotel for a minimum of one month up to a year. These lease agreements are renewed on a yearly basis. Guest rooms generally include a living room, a bedroom, a kitchen, a private balcony, washing machines, kitchen utensils, etc. Residential hotels also provide housekeeping, laundry, telephone and in some hotels a restaurant and a lounge, etc. on the premises.
Resort Hotels: Resort hotels are usually located in the mountains, on an island, or in some other exotic locations away from the city's hustle. These hotels have recreational, golf, tennis, sailing, skiing and swimming facilities. Resort hotels provide enjoyable and memorable guest experiences that encourage guests to come back to the resort. Timeshare and Condominium Hotels: Another new type or segment of the hospitality industry is timeshare hotels. These are sometimes referred to as "Vacation-interval" hotels. These properties are typically resort condominium units in which multiple parties hold rights to use the property, and each sharer is allotted a period of time (typically one week and almost always the same time every year) in which they may use the property. The sharer holds no claim to ownership of the property. Casino Hotels are the Hotels

with gambling facilities. Although the food and beverage operations in casino are luxurious, their functions are secondary to and supportive of casino operations.
3.
Business Hotels: These hotels cater primarily to business travellers and are the largest group of hotel types usually located in downtown or business districts. Although Business hotels primarily serve business travellers, many tour groups, individual tourists and small conference groups also find these hotels attractive. Guest amenities at business hotels may include access to business centre, Wi-Fi and fax machines, free local telephone calls, complimentary newspapers, morning coffee, etc.
Conference Centres/Convention Centres: This type of hotels focus on meetings and conferences and overnight accommodation for meeting attendees. They also provide high quality multimedia equipment, business services, flexible seating arrangements. These hotels are mostly located outside the metropolitan area and have facilities like golf, swimming pools, tennis courts, fitness centres, spas, etc.
4.
World Class Service: These are also called luxury 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, concierge services and also private dining facilities. Above all luxury hotels give personalized service to the guest and have a relatively high ratio of staff members to guests. Mid-Range Service: Hotels, offering mid-range service, appeal to the largest segment of the travelling public. They provide uniformed service, food and beverage room service, in-room entertainments, Wi-Fi and they may also offer a specialty restaurant, a coffee shop and a lounge that caters to visitors as well as hotel guests. Economy / Limited Service: These hotels provide clean, comfortable, safe, inexpensive rooms and meet the basic needs of guests. Economy hotels appeal primarily to budget-minded travellers who want a room with minimum services and amenities required for a comfortable stay. The clientele of these hotels include families with children, travelling business people, backpackers, vacationers, retirees, etc. These types of hotels might not offer food and beverage facilities.
5.
Ownership and affiliation provide another means by which to classify hotel property. There are two types: one is Individual and the other is a Chain hotel.
Independent Hotels do not have identifiable ownership or management affiliation with other properties. That means these properties do not have any relationship to other hotel regarding policies, procedures, marketing or financial obligations. The advantage of an individual property is its autonomy. An independent hotel, however, does not get the advantage of board advertising exposure or management insight and consultancy of an affiliated property. Chain hotels: This kind of ownership usually imposes certain minimum standards, rules, policies and procedures to restrict affiliate activities. In general, the more centralized the organization, the stronger the control over the individual property. Some chains have strong control over the architecture, management and standards of affiliate properties. Others concentrate only on marketing, advertising and central purchasing.
2.Ответьте на вопросы
1. When can an establishment be called a hotel?
2. Is there any standard method of assigning star ratings to hotels?
3. What are common types of markets?
4. What guest amenities can be expected at business hotels?
5. How do you understand the term Mid-Range Service?
6. Do ownership and affiliation provide another means of classification? Prove by the text.
3. Переведите на английский язык
отсутствие общепринятого метода присвоения рейтинга, обеспечивать разный уровень удобств, спектр услуг и качество обслуживания, общепринятые нормы, классификация, привлекать гостей, сводить к минимуму переезды, заключать договор аренды с отелем,

наиболее быстро растущие сегменты в гостиничной индустрии, обеспечивать приятные и незабываемые впечатления для гостей, обеспечивать высококлассное обслуживание в ресторанах и предоставлять комнаты отдыха, услуги консьержа, быть привлекательным для многочисленных туристов, минимальные услуги и удобства, необходимые для комфортного проживания.

Практическая работа № 6. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Выберете правильное слово, чтобы закончить диалог и потренируйте диалоги в парах

Example: Would you like/want lemon ?

1) Waiter: Good evening, sir. Would/do you like a table for two?

Guest: Yes, please.

W: Do you like/have a reservation?

G: Yes, I do. My/our name is Tulip.

W: Ah, yes. A table for/on two in/at 7 o'clock.

G: That's right.

W: Where would/are you like to sit?

G: Closer to the band, if possible.

W: Come this way, please. I'll show you to/with your table

2) Waiter: Here is/are the menu for this evening.

Guest: Thank you. Could you give me the wine menu/list first.

W: Yes, please, here you are. Would you like/have to order a drink while you are looking at the menu?

G: Yes, please. I'd want/like a glass of beer, and a martini for/with my wife.

3) Waiter: Here are you/your aperitifs. Are you ready to order/to offer now?

Guest: Yes, please.

W: What would you like as/in a starter?

G: We'd like to begin with/from a prawn cocktail and a green salad, please.

2. Обсудите в диалогах:

1. What is the difference between the menu and the wine list?
2. Who serves drinks in the restaurant?
3. Who makes cocktails?
4. How can we serve wine/beer?

3.Выполните упражнение на повторение Сложного дополнения

Переведите на русский язык

1. We expect them to come at 5 o'clock.
2. Mike doesn't want Helen to explain anything.
3. I didn't want my sister to phone him.
4. Mum would like me to become a doctor.
5. My friends don't want my sister to go out with us.

6. Do they expect him to arrive soon?
7. What do you want us to do?
8. I would like you not to invite Boris to the party.

Практическая работа № 7. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте и переведите текст

When people staying in a hotel are hungry or just want to relax and have good time listening to music and having a drink, they go to a restaurant or a bar. There is usually a wide choice of beverages there to please everyone. A barman or a wine waiter offers the wine list where the guests can find any drink they like. For those who don't drink alcohol there are soft (or long) drinks such as juice, lemonade, Coke, mineral water — still or 55 fizzy. Beer is very popular and it can be served bottled, draught or canned. For people who want something stronger there is a great variety of alcoholic (or short) drinks. For example, spirits: rum, vodka, whisky, brandy, cognac. Then come fortified wines: liqueur, port, sherry, vermouth; and table wines dry or sweet, white, red or rose. Guests can also order a cup of tea; coffee, black or white, hot chocolate.

2. Найдите в тексте английские эквиваленты

быть голодным, широкий выбор напитков, провести приятно время, угодить каждому, предложить карту вин, можно заказать, алкогольные/безалкогольные напитки, газированная/негазированная минеральная вода, разливное пиво, большое разнообразие, подавать (обслуживать), крепленые/столовые вина, кофе с молоком, горячий шоколад.

3. Разыграйте в диалогах ситуацию:

- повар и официант обсуждают непонравившееся гостю вино

Практическая работа № 8. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Запомните следующие слова и фразы

chef, head chef, chef de cuisine — шеф-повар
cook — повар
manager — управляющий
waiter — официант
head waiter — администратор
wine waiter — сомелье
waitress — официантка
in advance/beforehand — заблаговременно
to book a room — забронировать номер
to reserve a table — заказать столик
to work in shifts — работать посменно
What date/day/time? — На какое число/день/время?
When for? — Когда?
How many for? — На сколько персон?
Your name, please. — Ваше имя, пожалуйста.
Could I have your name, please? — Вы не могли бы назвать ваше имя?
I'd like to speak to the manager. — Я бы хотел поговорить с управляющим.
What kind of room would you like? — Какую комнату вы бы хотели?
Would you like to sit closer to the band/entrance/window? — Вы хотите сидеть ближе к оркестру/входу/окну?
How long are you going to stay? How long will you be staying? — На сколько вы хотите остановиться?
When are you going to come/arrive? — Когда вы прибудете?
We'll hold the room until... — Мы подержим комнату до...
2. Составьте список требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.
3. Скажите то же самое, используя сложное дополнение
1. I want (he) to be my friend.
2.They would like (we) to learn English.
3. They expected (she) to arrive at 6 p.m.
4. She doesn't want (her daughter) to come home late.
5. Tom expects (I) to write a letter every week.
6. Our parents want (we) to be friends.
7. I'd like (you) to offer him help.
8. I don't want (she) to read the letter.

Практическая работа № 9. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.

Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте и переведите текст

My name is Helen. I work in a restaurant in the city centre. We offer traditional Russian cuisine, so our restaurant is very popular with foreigners. It is always full and people usually reserve tables in advance for a special occasion party or for the weekend. Our restaurant opens at 10

o'clock and works till the last guest. I have a break from 3 p.m. to 4 p.m. but the restaurant continues working. I get up early, at 7 o'clock, and as I live far from the centre, I travel to work by underground. So it takes me an hour. The waiters work in shifts. The morning shift starts at 9.1 usually work in the morning. We serve about 200 meals a day. By the evening I am usually very tired. So when I come home I just relax, chat on the phone, do some work about the house and go to bed at 11 o'clock.

2. Ответьте на вопросы

1. What is the girl's name?
2. Where does she work?
3. Where is the restaurant located?
4. What sort of menu do they offer?
5. Is the restaurant popular? Why?
6. Why and when do people reserve tables in advance?
7. When does the restaurant open and close?
8. Does she have a break?
9. Where does she live?
10 How does Helen travel to work?
11. How long does it take her to get there?
12. Do the waiters work in shifts?
13. When does the morning shift begin?
14. How many meals do they serve a day?
15. What does she do in the evening?
16. Does she go to bed late?

Now ask each other questions about your day, life, etc.

3. Поставьте правильный предлог

1. The restaurant doesn't work ... Monday. 2. She works ... shifts. 3. They are open ... 10 ... the last guest. 4. Helen gets up ... 7 o'clock. 5. She goes ... work ... underground. 6. People book rooms ... advance. 7. The restaurant is ... the city centre. 8. Russian cuisine is popular ... the foreigners. 9. She lives ... from the centre. 10. ... the evenings she relaxes.

4.Выполните грамматическое задание

Make your own sentences from the words below. Then translate them into Russian.

1. want / me / to pay by card / shop assistant
2. her mother / Alice / to try a dress on / would like
3. not to come so late / her parents / want / Ann
4. they / Jack / to invite them to their house / expect
5. our teacher / us / expect / to make a report
6. her brother / Jane / to start dieting / not want
7. a guide / her / to pay attention to the picture / would like
8. our parents / my sister / expect / to go to university

Практическая работа № 10. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Расставьте слова в диалогах в правильном порядке
Example: can/How/help/you/1? — How can I help you?
1. can/I/What/you/for/do?
2. long/How/going/are/to/you/stay?
3. room/kind/you/like/What/of/would?
4. like/Would/room/a/sea view/with/you?
5. I/passport/Can/your/please/have?
6. a/you/reservation/Do/have?
7. form/Will/fill/you/please/in/this?
8. you/Could/me/your/name/tell/please?
9. sign/Will/here/you?
10. breakfast/want/Do/you/room/in/your?
2. Соотнесите реплики

A	B
1. Do you have rooms for tonight?	a. Only a driving licence
2. Do you mind a view from the window?	b. Yes, I like large rooms
3. Do you have any form of identification?	c. A room with a sea view, if possible.
4. Would you like a room with a shower or a bath?	d. Yes, we do.
4. Do you have any preferences?	e. Here you are
5. Can I see your passport, please?	f. A shower will be OK

3. Придумайте реплики гостя.
Example: — *Do you have a reservation?*
— *Yes, I do. A table for three.*
1. — What can I do for you? — ……
2. — Would you like a single or a double room?
— …….
3. — How long are you going to stay?
— …….
4. — Could I have your name, please?
— ……..
5. — Do you mind a view from the window?
— ……
6. — Would you like a room with a shower or a bath?
— ……
7. — Will you give me your passport, please?
—…….
8. — Shall I ask the porter to help you with your luggage?
___ ……..

Практическая работа № 11. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте и переведите диалог
1) Reception: Reception.
Guest: This is Room 112. Our room isn't ready for us. There are no towels, soap and toilet paper in the bathroom.
R: Oh, I'm sorry, madam. These things should have been ready for you. I'll contact the Housekeeping straight away.
G: Oh, and the noise in 113, next door to me, is awful. Can you do something about it?
R: Of course, madam. I'll speak to the people there immediately.
2) Guest: Hello, front desk?
Reception: Yes.
G: This is Ann Tudor from Room 504.
R: How can I help you, Mrs Tudor?
G: I want to take a shower and there is no hot water.
R: I can't understand that. Have you turned the handle all the way to the right?
G: I've been trying to get hot water for ten minutes! It's cold.
R: Well, a lot of people take showers before breakfast. Maybe if you wait a while, it'll be warm again.
G: Wait! I have three appointments this morning and I want to wash and dry my hair.
R: Are you sure that there is absolutely no hot water?
G: Of course!
R: I'll contact the Maintenance and they will send someone up right away.
G: Who will that be?
R: The engineer.
G: Who is the engineer?
R: The engineer is the person who looks after all building maintenance. He will be there in two minutes.
G: OK, but don't send anyone for five minutes, I'm still in my nightdress.
2.Переведите диалоги и разыграйте их в парах.
1) — Я звонил вам три раза, но завтрак так и не принесли.
— Простите, я поговорю с официантом немедленно.
2) — В моей комнате разбито окно!
— Я пришлю кого-нибудь сейчас же.
3) — Ковер в моей комнате ужасно грязный.
— Я попрошу горничную пропылесосить.
4) — Я не могу открыть шкаф.
— Я пришлю кого-нибудь помочь вам немедленно.
5) — У меня в номере нет горячей воды!
— Инженер будет у вас через пару минут.
3.Выполните грамматическое задание
Translate the sentences into English.
1. Мои родители хотят, чтобы я стал шеф поваром.
2. Нина кочет, чтобы сын ее слушался.
3. Они не хотели, чтобы он узнал об этом.
4. Они не позволяют гостям приходить после полуночи.
5. Никто не заставлял его делать это.

6. Позвольте мне задать вопрос.
7. Я ожидала, что они приедут сегодня.
8. Лиз хотела, чтобы Майк встретил ее.
9. Сергей хотел, чтобы его друзья поняли его.
10. Вы хотите, чтобы я позвонил ей?

Практическая работа № 12. Составление эссе об организации службы питания
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Ознакомьтесь с правилами написания эссе

Содержание эссе по абзацам
1) Введение, постановка темы, указание на две различные точки зрения
2) Точка зрения, с которой вы согласны, 2-3 аргумента за
3) Точка зрения, с которой вы не согласны, 1-2 аргумента в ее пользу
4) Опровержение аргументов, с которыми вы не согласны
5) Заключение с упоминанием той точки зрения, с которой вы согласны
На абзацы делить обязательно!

Шаблон эссе-мнения
1 абзац (постановка проблемы)
1) The problem of _____(тема)_____ has always aroused heated debates. Some people are convinced that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. However, the others believe _____(мнение, с которым вы не согласны)_____. Let us speculate what makes them think so.
Также можно использовать фразы:
- It is often said that –Часто говорят, что…..
- It is a well-known fact that …- это известный факт, что…
- But others think that…-но другие думают, что….
- Let ‘s start by considering the facts. – Давайте начнём излагать факты.
- Let's consider some pros and cons of it.-Давайте разберём плюсы и минусы.
- Nowadays-В наши дни…

2 абзац- точка зрения автора эссе (2-3 аргумента «за»)
2) I cannot but agree that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. **Firstly**, _____(первый аргумент)_____. **Secondly,** _____(второй аргумент)_____. **Thirdly, _____(**третий аргумент)_____.
Также можно использовать фразы:
- To my mind- по моему мнению
- As for me- что касается меня
- To begin with- Начнём с того, что…
- In addition- вдобавок ко всему…
- Besides- кроме того

3 абзац- противоположное мнение (2-3 аргумента «против»)
3) However not all people share my opinion,
(Но не все люди разделяют моё мнение). They **suggest** that _____(первый аргумент оппонентов)_____. **Moreover,** _____(второй аргумент оппонентов)_____.

4 абзац- контраргументы (несогласие с абзацем 3)
4) Nevertheless, I do not support the above mentioned
ideas.(Однако я не поддерживаю выше сказанные идеи). One should take into account the fact that _____(разрушение аргументов оппонентов)_____. **Besides,** _____(разрушение аргументов оппонентов)_____.

5 абзац- заключение
5) **All in all**, _____(мнение, с которым вы согласны)_____. Despite the arguments of various skeptics I am convinced that our _____(SOCIETY / PLANET / FAMILIES / CHILDREN / ENVIRONMENT / SENIORS /
SOULS)_____ need(s) _____(кратко мнение, с которым вы согласны)_____.
Также можно использовать фразы:
To sum up I can say that…-В заключение я могу сказать, что…
To draw the conclusion one can say….
So, it's up to everybody to decide whether…..(что-то делать)…or not
(Это личное дело каждого ….)
chef, head chef, chef de cuisine — шеф-повар
cook — повар
manager — управляющий
waiter — официант
head waiter — администратор
wine waiter — сомелье
waitress — официантка
in advance/beforehand — заблаговременно
to book a room — забронировать номер
to reserve a table — заказать столик
to work in shifts — работать посменно
What date/day/time? — На какое число/день/время?
When for? — Когда?
How many for? — На сколько персон?
Your name, please. — Ваше имя, пожалуйста.
Could I have your name, please? — Вы не могли бы назвать ваше имя?
I'd like to speak to the manager. — Я бы хотел поговорить с управляющим.
What kind of room would you like? — Какую комнату вы бы хотели?
Would you like to sit closer to the band/entrance/window? — Вы хотите сидеть ближе к оркестру/входу/окну?
How long are you going to stay? How long will you be staying? — На сколько вы хотите остановиться?
When are you going to come/arrive? — Когда вы прибудете?
We'll hold the room until... — Мы подержим комнату до...

2. Напишите эссе на заданную тему, следуя структуре

Тест по теме
Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

1 вариант

1. Переведите на английский язык
— шеф-повар
— повар
— управляющий
— официант
— администратор
— сомелье
— официантка
— заблаговременно
— забронировать номер
— заказать столик
— работать посменно
— Вы не могли бы назвать ваше имя?
— Я бы хотел поговорить с управляющим.
— Какую комнату вы бы хотели?
— Вы хотите сидеть ближе к оркестру/входу/окну?
— На сколько вы хотите остановиться?
— Когда вы прибудете?
— Мы подержим комнату до...

2. Вставьте слова в предложения по смыслу
beverages \hotel \restaurant \order \offers \alcohol\ red \popular \variety
When people staying in a 1)…. are hungry or just want to relax and have good time listening to music and having a drink, they go to a 2)…. or a bar. There is usually a wide choice of 3)… there to please everyone. A barman or a wine waiter4)…. the wine list where the guests can find any drink they like. For those who don't drink 5)… there are soft (or long) drinks such as juice, lemonade, Coke, mineral water — still or 55 fizzy. Beer is very 6)… and it can be served bottled, draught or canned. For people who want something stronger there is a great 7)…. of alcoholic (or short) drinks. For example, spirits: rum, vodka, whisky, brandy, cognac. Then come fortified wines: liqueur, port, sherry, vermouth; and table wines dry or sweet, white, 8)… or rose. Guests can also 9)… a cup of tea; coffee, black or white, hot chocolate.

3. Переведите предложения со сложным дополнением на русский язык
1. Granny would like us to visit her.
2. Would you like him to invite you?
3. I want you to understand me.
4. He wants me to come on Sunday.
5. I don’t want you to tell him about it.
6. What do you want me to do now?
7. The teacher doesn’t want us to speak Russian in class.
8. I expect them to come.
9. You can’t expect us to come so early.
10. They don’t expect children to study all day.

2 вариант

1. Переведите на английский язык
— Вы будете салат
— Какое основное блюдо вы хотите?
— Я могу порекомендовать...
— Что-нибудь еще?
— Что у вас есть?
— Как насчет...?
- Это все?

— Приятного аппетита!
— повар
— управляющий
— официант
— администратор
— сомелье
— официантка
— заблаговременно
— забронировать номер
— заказать столик
— работать посменно

3. Вставьте слова в предложения по смыслу

served \list \relax \choice \such \stronger \dry \drink \brandy

When people staying in a hotel are hungry or just want to 1)… and have good time listening to music and having a drink, they go to a restaurant or a bar. There is usually a wide 2)… of beverages there to please everyone. A barman or a wine waiter offers the wine 3)… where the guests can find any drink they like. For those who don't 4)… alcohol there are soft (or long) drinks 5)… as juice, lemonade, Coke, mineral water — still or 55 fizzy. Beer is very popular and it can be 6)… bottled, draught or canned. For people who want something 7)… there is a great variety of alcoholic (or short) drinks. For example, spirits: rum, vodka, whisky, 8)…, cognac. Then come fortified wines: liqueur, port, sherry, vermouth; and table wines 9)… or sweet, white, red or rose. Guests can also order a cup of tea; coffee, black or white, hot chocolate.

3. Переведите предложения со сложным дополнением на русский язык

1. What do you want me to do now?
2. I expect them to come.
3. I want you to understand me.
4. You can’t expect us to come so early.
5. I don’t want you to tell him about it.
6. Granny would like us to visit her.
7. The teacher doesn’t want us to speak loudly in class.
8. Would you like him to invite you?
9. He wants me to come on Sunday.
10. They don’t expect children to study all day.

Критерии оценок за выполнение задания по теме

Работа содержит три задания. Первое на знание профессиональной лексики(18 единиц), второе на понимание текста (9 единиц) и третье на знание Сложного дополнения (10 единиц)

Оценка «5» 33-37 правильных ответа.
Оценка «4» 28-32 правильных ответов.
Оценка «3» 20-27 правильных ответа.

Тема 2.2. Организация и осуществление специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

Практическая работа № 13. Организация службы Room service.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Изучите фразы по теме
Study the phrases used in Room Service Situations and their translation
1. I'd like breakfast in my room, please. Я хотел бы завтракать в номере.
2. Extra ... % will be charged for meals served in the room. За предоставление завтрака в номер взимается ... % дополнительно.
3. Is this room service? Это обслуживание?
4. Will you send two cups of coffee and two lemonades to my room, please? Пришлите, пожалуйста, 2 чашечки кофе и два лимонада в мой номер.
5. At what time are the meals served? В какое время у вас завтрак, обед и ужин?
6. I want this sweater sent to the dry-cleaners. Пошлите этот свитер в химическую чистку.
7. I'd like to have my things washed and pressed. Мне нужно постирать и погладить эти вещи.
8. Shall I fill in the order for the laundry? Заполнить заказ для прачечной?
9. I'd like to have a stain on my shirt removed. Мне нужно вывести пятно на рубашке.
10. My shoes need cleaning. Could you arrange for it, please? Мне нужно почистить обувь. Вы не могли бы это устроить?
11. Excuse me, but the door of my room doesn't lock / the bathtub is clogged. Извините, но дверь моего номера не закрывается / слив ванны забит.
12. Will you bring me an extra pillow, a blanket and a hanger? Принесите, пожалуйста, дополнительную подушку, одеяло и вешалку.
13. Change the bed clothes, please. Пожалуйста, смените постельное белье.
14. What is the voltage here? – 110 V. Everywhere in the US you need an adapter to use your electric shaver. Какое напряжение в сети? – 110 вольт. Везде в США вам необходим адаптер для пользования электробритвой.
15. I should like a taxi by 7 o'clock tomorrow morning? Я бы хотел заказать такси на завтра к семи утра.
16. Could you call me over the phone in case I oversleep? Не могли бы вы разбудить меня по телефону, если я просплю?
17. Would you wake me up at 6 o'clock? Разбудите меня, пожалуйста, в 6.
18. I want to settle the account. Я хочу расплатиться. – Cash or charge? Наличными или занести в счет?
19. When must I check out? Когда мне освободить номер?
2. Составьте диалоги с просьбами гостей о вызове такси, о побудке, о смене постельного белья

Практическая работа № 14. Введение лексики, закрепление в упражнениях
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;

- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте текст, выпишите незнакомые слова

Room service or **in-room dining** is a hotel service enabling guests to choose items of food and drink for delivery to their hotel room for consumption. Room service is organised as a subdivision within the food and beverage department of high-end hotel and resort properties. It is uncommon for room service to be offered in hotels that are not high-end, or in motels. Room service may also be provided for guests on cruise ships. Room service may be provided on a 24-hour basis or limited to late night hours only. Due to the cost of customized orders and delivery of room service, prices charged to the patron are typically much higher than in the hotel's restaurant or tuck shop, and a gratuity is expected.

Room service has dated back many centuries in various early forms of rooms service depending on the hotel, early forms had the customer personally go to the receptionists to be provided such services. It was rare for hotels to provide room services, as this was usually a service only high-class hotels have. The Waldorf Astoria hotel in New York which was already a symbol of fame and distinction after its construction during the late 19th century, specifically the new Waldorf which opened in 1931 in another location, this new Waldorf was the first to introduced room service as well as introducing other advancements into the industry such as reservations at the restaurant and full electrical wiring. Nowadays room service is now considered a necessity for any hotel and even to have this type of service become a worldwide occurrence.

To address clinical issues and reduce mortality rates related to nutritional issues, the Mater Private Hospital Brisbane in Australia, became the first to offer room service in a hospital setting in 2013, providing more appropriate nutrition at an affordable price point. Though as technology advances, hotel customer services continue to evolve, allowing hotels to provide all customers room service and even including more options.

2.Составьте краткое содержание текста.

3.Перескажите текст.

Практическая работа № 15. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте и переведите текст.

The Hospitality Industry

When looking at tourism it’s important to consider the term hospitality. Some define hospitality as “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.

The pineapple has long been the symbol of hospitality. The Caribs, indigenous people of the Lower Antilles in the Caribbean, first used it as such a symbol. The Spaniards knew they were welcome if a pineapple was placed at the entrance to the village. This symbolism spread across Europe and North America where it became the custom to carve the shape of a pineapple into the

columns at the entrance of the plantation. Charles Carter added a three and a half foot wooden pineapple to the peak of the roof at Shirley Plantation, the first plantation in Virginia.
It is now common to see the image of the pineapple as a sign of welcome, warmth and hospitality.
The types of employees and resources required to run an accommodation business — whether it be a hotel, motel, or even a campground — are quite similar. All these businesses need staff to check in guests, provide housekeeping, employ maintenance workers, and provide a place for people to sleep. As such, they can be grouped together under the heading of accommodation and lodging.

2.Составьте 8 вопросов по содержанию текста, обсудите ответы с товарищем.
3.Повторите использование герундия в английском языке
Герундий – неличная форма глагола, имеющая грамматические особенности как глагола, так и существительного и всегда выражающая действие как процесс.
В русском языке нет формы глагола, соответствующей герундию, но он в некоторой степени напоминает отглагольное существительное. На русский язык герундий переводится существительным, инфинитивом, а также деепричастием, глаголом в личной форме, придаточным предложением.
При образовании герундия необходимо учесть, что:
а) если инфинитив оканчивается на *-e*, перед окончанием *–ing -e* опускается: *to invite – inviting; to write – writing;*
б) если инфинитив оканчивается на согласную в кратком ударном слоге, эта согласная перед *-ing* удваивается: *to run – running; to forget – forgetting;*
в) глаголы *to lie – лежать, лгать; to tie – завязывать; to die - умирать* образуют герундий особым образом: *lying, tying, dying.*
УПОТРЕБЛЕНИЕ ГЕРУНДИЯ
Герундий в предложении может быть подлежащим, частью составного сказуемого, дополнением, определением, обстоятельством.
Подлежащее:
Reading a good book is a pleasure. – Чтение хорошей книги – удовольствие.
Smoking is bad for you. – Вам вредно курить (Курение вам вредно).
Часть составного глагольного сказуемого после слов *to begin – начинать, to continue – продолжать, to stop – остановиться, to finish – закончить, to go on – продолжать, to keep on – продолжать*:
I began **reading** this book yesterday. – Я начал читать эту книгу вчера.
Часть составного именного сказуемого:
My task is **reading** this book. – Мое задание – читать эту книгу.
Переведите предложения
1. I remembered winding the clock.
2. Upon awakening she dressed quickly and left the house.
3. She was angry with me for bringing the news.
4. She kept on talking.
5. Instead of stopping the rain increased.
6. I can’t go on talking to you.
7. I stopped reading this book.
8. I hate the thought of leaving you.
9. I did not at all like the idea of going to the station.

Практическая работа № 16. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Сделайте пересказ на английском языке

Национальная кухня

Многие отели имеют различный уровень сервиса и предлагают разные варианты систем питания, включая и национальную кухню.
Каждый народ, проживающий на Земле, имеет свою историю, традиции и, конечно же, особенности национальной кухни. Национальная кухня это оплот многовековых традиций, которыми дорожит каждый человек, сохраняя все секреты и передавая их из поколения в поколение. В Италии вам вряд ли раскроют секрет настоящей вкусной пасты, в Китае не расскажут обо всех тонкостях приготовления блюд из мяса змеи, плавников акулы или древесных грибов, а уж про кухню Франции, которая считается самой аристократической в мире, и говорить не приходится. Для того чтобы насладиться всеми тонкостями кухни народов мира необходимо побывать в тех местах, где она родилась. Это могут быть и шикарные рестораны в системе гостиничного бизнеса, которые предложат вам блюда современной национальной кухни, и семейные ресторанчики, спрятавшиеся от городской суеты на небольших улочках Рима или Леона, где гостей встречают домашними блюдами национальной кухни. Если пока не удалось отведать петуха в вине с рататуем во Франции или culatello (деликатес из самой нежной части свиной ноги) в Эмилии-Романье, то, начав знакомство с любой страны, можно постепенно отведать многие вкусные блюда национальной кухни мира.
2. Соотнесите начало и конец предложений
A. and is closely related to the tourism industry.
B. providing lodging, meals, and other guest services.
C. but adheres to a high standard of facility-wide cleanliness.
D. each with a telephone and attached private bathroom.
E. adds high-class decorations and furnishings and colour TV, it also offers one or more bars or lounges.
F. excellent cuisine (table d'hote and a la carte), room service, and other amenities.
G. as well as swimming pool and sport and exercise facilities.
1. The hospitality industry is service oriented, _____.
2. A hotel is a commercial establishment _____.
3. A 1-star hotel provides a limited range of amenities and services,_____.
4. A 2-star hotel provides good accommodation and better equippedbedrooms, _____.
5. A 3-star hotel has more spacious rooms and _____.
6. A 4-star hotel is much more comfortable and larger, and provides_____.
7. A 5-star hotel offers most luxurious premises, widest range of guest services, _____.

Практическая работа № 17. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.
Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте текст о правилах общения по телефону

TELEPHONE ETIQUETTE

The techniques of telephoning are very much the same in all countries. Only remember your good telephone manners:
1.When talking on the telephone — speak clearly, not too fast but not too slowly either. Take your cigarette out of your mouth, and do not shout. If it's a casual or a business talk you need to sound friendly. A smile will make your voice pleasant, friendly, accommodating, and attending
2. Make sure that your conversation with a busy person is as brief as possible. List key points you want to make in note form before you place the call. Check off each point as the call moves along. Then you will never forget what you wanted to say and will not keep another person on the phone too long.
3. When calling a friend or a person who knows you but does not recognize your voice — don't play a guessing name: "Guess who?". Announce yourself promptly.
4. When you get a wrong number don't ask: "What number is this?" It is a good manner to ask: "Is this two-three-four-five-six?" If not — apologize.
5. If a wrong-number call comes through don't lose your temper. Simply say: "Sorry, wrong number" — and hang up. Don't bang the receiver.
6. Always identify yourself when making a call, especially if you are calling on business, e. g. "This is Mr Smith from the Wonderland Travel Agency. Could I speak to Mr Jones?"
7.If you have a visitor, do not carry on a long chat while your visitor tries hard to avoid listening to your conversation. The best thing to do is to say you are busy at the moment
and...
2. Составьте план пересказа текста
3. Закройте текст и напишите краткое содержание текста

Практическая работа № 18. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание.

Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Выучите следующие слова и выражения

luggage — багаж
a porter — портье, носильщик

How can I help you?/What can I do for you? — Чем помочь?/Я могу сделать что-нибудь для вас?
Do you have a reservation? — У вас есть бронь?
I'll check the availability... — Я проверю наличие... Is it just for tonight? — Только на сегодня?
Could I have your passport/address/telephone, please? — Не могли бы вы дать свой паспорт/адрес/телефон, пожалуйста?
Can I see your passport, please? — Могу я взглянуть на ваш паспорт?
Do you have any form of identification, please? — У вас есть какое-нибудь удостоверение личности?
Driving licence will do. — Водительское удостоверение подойдет. Do you have any preferences? — У вас есть какие- нибудь пожелания?
Would you like a room with a shower or a bath?/with a sea view? — Вы хотите номер с ванной или с душем?/с видом на море?
Do you mind a view from the window? — Вам все равно, какой вид из окна?
Will you fill in this form, please? — Заполните этот бланк, пожалуйста.
Could you sign, please? — Вы не могли бы расписаться здесь?
Your signature here, please. — Вашу подпись, пожалуйста. Your room number is... — Ваша комната номер... Here is your key. — Вот ваш ключ.
2. Составьте диалог с гостем, желающим заселиться в однокомнатный номер с видом на город
3. Запомните следующие фразы
to pay: in cash/by credit card/with traveller's cheque — платить
наличными/кредитной картой/чеком путешественника
to settle a bill — оплатить счет
How would you like to pay?/How are you paying? — Как вы будете оплачивать?
How much did you say that was? — Сколько, вы сказали?
That is $500 altogether/in total. — Все вместе/общая сумма составляет 500 долларов.
The average price is... — Средняя цена...
Here is your bill/cheque/receipt/change. — Вот ваш счет/чек/квитанция/сдача.
Keep the change. — Сдачу оставьте себе.
Do you accept Visa? — Вы принимаете «Визу»?
Service and Tax are included. — Обслуживание и налог включены.
We give discounts at weekends. — По выходным скидки.
expiry date — дата истечения срока действия
The card is valid. — Карта действительна.
exchange rate — курс обмена валют
I'm afraid there is a mistake. — Боюсь, здесь ошибка.
Let me explain. — Позвольте мне объяснить.
What is this charge/item for? — За что этот пункт?
4. Составьте диалог с гостем, желающим оплатить проживание наличными

Практическая работа № 19. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики.

1. Прочитайте текст, выпишите незнакомые слова

A SUPERIOR NIGHT`S SLEEP
yours for only ¥5,287.50

Madonna, Michael Jackson, I, Celine Dion and Mariah Carey have all stayed at the Lanesborough. Stanley Kubrick filmed scenes for Eyes Wide Shut in a junior bedroom and Princess Diana used the dining room for a party. By anybody's standards µ5,287.50 (excluding breakfast and dinner) is a lot to pay so what exactly do you get for your money?

For starters there was the chauffeured Rolls-Royce which came with the suite. Then there were the butlers whose role is to find anything the guest wishes to receive. There were personalised business cards and stationery, bunches of flowers from the in-house florist, a bottle of Perrier-Jouet champagne on ice, and a fruit bowl containing giant
strawberries.
My butler told me about the hotel's fitness studio, I asked if I had to train in front of other guests: 'Of course not sir, I can have the equipment moved up to your suite. You can work out by the window, it's a lovely view over Green Park.'
There's a lot of gold. Gilt-framed portraits, gold and black candlesticks and in the bedroom golden walls, curtains and a gold-canopied four-poster bed.
But behind the early nineteenth-century facade I discovered a stack of hi-tech gadgets: an in-room computer with fast internet access and internet radio so you can listen to local stations from New York to Buenos Aires, fifteen phone handsets and a mobile so you can be reached on your room number even when you're out about town. But the price shouldn't be related to the facilities. It's a unique experience, like the butler who can find whatever you're looking for. At 12.10 am I urgently needed a recommendation for an Ethiopian restaurant, a 35 mm film for my camera and a fitness cycle delivered to my room for when I woke next morning.
My night butler did not disappoint. Within minutes he recommended the Ethiopian restaurant in Brixton: 'Would you like us to make a booking sir?' and located a night chemist who unfortunately did not stock film. It appeared as if by magic by 8.30 next morning, as did the member of staff asking where I required the cycle

2. Соотнесите слова с определениями

1 chauffeur	a) small, clever machine
2 stationery	b) professional driver
3 florist	c) front of a building
4 facade	d) part of a telephone that you hold
5 gadget	e) paper, envelopes etc.
6 handset	f) person who sells flowers
7 mobile	g) telephone you can carry with you

3.Выполните грамматическое упражнение на использования герундия

Translate words given in the brackets into English using the Gerund.

1. Go on (петь).
2. This play is worth (наблюдать).
3. Stop (разговаривать).
4. (Плавать) is my favourite kind of sport.
5. (Курить) is harmful to one’s health.
6. (Играть в футбол) in such weather is unpleasant.
7. I am afraid of (потерять книгу).
8. He insisted on my (делать) it.
9. They continued (спрашивать) him about his attitude to sport.
10. He said he was fond of (кататься на коньках).

Практическая работа № 20. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;

- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте информацию о заказе банкетов
SALES & CATERING, TIPS & TRICKS
Planning an event at a hotel or venue usually involves working with a BEO, which stands for banquet event order and can also be called an event order. BEOs are essential documents that outline important details such as dates, timelines, catering needs, and other pieces of vital information.
In order to deliver flawless events every time, catering and convention services managers rely on BEOs. But despite how helpful a BEO can be, it can be time-consuming to create and update. Fortunately, there are tools available — from free BEO templates to cutting-edge technology — that can help you streamline operations and improve your guests' experience.
What is a BEO (Banquet Event Order)?
A BEO is a contract that lists all of the important details of an event. BEOs are used at most hotels and event facilities to help ensure everything is outlined and agreed on by both the venue and the event planner. This helps ensure event planner expectations are met and helps the venue avoid costly room resets or concessions.
Since BEOs are created for each individual event, a full or multi-day booking may include multiple events and therefore multiple BEOs. The BEO packet is typically distributed a few days before the event and is reviewed and updated as necessary based on any last-minute changes.
2.Составьте диалог о порядке проведения банкетов.
3.Выполните грамматическое задание на закрепление использования герундия
Complete the sentences using the Gerund.
1. His report is worth … .
2. She left the classroom without … .
3. He stopped … .
4. We decided to rest after … .
5. … English books every day will improve your knowledge of the language.
6. Does your son like … ?
7. I remember … this song in my childhood.
8. I am fond of … .

Практическая работа № 21 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Изучите новые фразы
New words and useful expressions:
chef, head chef, chef de cuisine — шеф-повар

cook — повар
manager — управляющий
waiter — официант
head waiter — администратор
wine waiter — сомелье
waitress — официантка
in advance/beforehand — заблаговременно
to book a room — забронировать номер
to reserve a table — заказать столик
to work in shifts — работать посменно
What date/day/time? — На какое число/день/время?
When for? — Когда?
How many for? — На сколько персон?
Your name, please. — Ваше имя, пожалуйста.
Could I have your name, please? — Вы не могли бы назвать ваше имя?
I'd like to speak to the manager. — Я бы хотел поговорить с управляющим.
What kind of room would you like? — Какую комнату вы бы хотели?
Would you like to sit closer to the band/entrance/window? — Вы хотите сидеть ближе к оркестру/входу/окну?
How long are you going to stay? How long will you be staying? — На сколько вы хотите остановиться?
When are you going to come/arrive? — Когда вы прибудете?
We'll hold the room until... — Мы подержим комнату
2. Используя новые фразы, составьте диалог о заказе столика на 4 персоны

Практическая работа № 22 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками службы Рум – сервис

Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Запомните слова и фразы:
answerphone — автоответчик
appointment — деловая встреча
American breakfast — американский завтрак
Continental breakfast — континентальный завтрак
to be available — быть к услугам
Anything else? — Что-нибудь еще?
Could I have breakfast in my room, please? — Могу я позавтракать в номере?
What room number, please? — Номер вашей комнаты?
When for? - На какое время?
I'll be with you immediately/in a minute. — Я немедленно/сейчас буду к вашим услугам.
Can I leave/take a message? — Я могу оставить/принять сообщение?
There is a message for you. — Для вас есть сообщение.

2.
1. Complete the dialogue.
Reception: Good morning.
Guest: Hello!... Service?
R: N6, sir, this is Reception. One moment and I'll... to the Room Service.
Room Service: Good morning, Room Service. Can I….. ?
G: Yes, I'd ... breakfast, or am I late?
RS: No. The Room Service menu is available the whole day.
Would you like ... or American breakfast?
G: Continental, please.
RS: Would you like ... or grapefruit juice, sir?
G: I think I'll have orange.
RS: ... else?
G: No, thanks, that is all.
RS: Your ... please?
G: 743.
RS: When for?
G: I want it immediately.
RS: Well, I'll... in a minute
2. Прочитайте и составьте аналогичный диалог
Guest: Hello, this is Room 226. We'd like to order breakfast for tomorrow.
Room Service: Yes, madam, what would you like?
G: We'd like to start with fruit juice. Orange for me and grapefruit for my husband. Fresh juice, please.
RS: Well, madam, one fresh orange and one fresh grapefruit.
G: Well, two soft-boiled eggs for me and bacon, egg and tomato for my husband.
RS: What about tea or coffee?
G: Tea, please, with lemon, no milk.
RS: Very well, when for?
G: At about 7.30.
RS: OK, could I have your name, please?
G: My name is Sand

Практическая работа № 23. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах)
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте диалоги о проблемных ситуациях в отеле, разыграйте их в парах
Reception: Reception.
Guest: This is Room 112. Our room isn't ready for us. There are no towels, soap and toilet paper in the bathroom.

R: Oh, I'm sorry, madam. These things should have been ready for you. I'll contact the House-keeping straight away.
G: Oh, and the noise in 113, next door to me, is awful. Can you do something about it?
R: Of course, madam. I'll speak to the people there immediately.
2) Guest: Hello, front desk?
Reception: Yes.
G: This is Ann Tudor from Room 504.
R: How can I help you, Mrs Tudor?
G: I want to take a shower and there is no hot water.
R: I can't understand that. Have you turned the handle all the way to the right?
G: I've been trying to get hot water for ten minutes! It's cold.
R: Well, a lot of people take showers before breakfast. Maybe if you wait a while, it'll be warm again.
G: Wait! I have three appointments this morning and I want to wash and dry my hair.
R: Are you sure that there is absolutely no hot water?
G: Of course!
R: I'll contact the Maintenance and they will send someone up right away.
G: Who will that be?
R: The engineer.
G: Who is the engineer?
R: The engineer is the person who looks after all building maintenance. He will be there in two minutes.
G: OK, but don't send anyone for five minutes, I'm still in my nightdress.
2.Переведите диалоги и потренируйте их в паре.
1) — Я звонил вам три раза, но завтрак так и не принесли.
— Простите, я поговорю с официантом немедленно.
2) — В моей комнате разбито окно!
— Я пришлю кого-нибудь сейчас же.
3) — Ковер в моей комнате ужасно грязный.
— Я попрошу горничную пропылесосить.
4) — Я не могу открыть шкаф.
— Я пришлю кого-нибудь помочь вам немедленно.
5) — У меня в номере нет горячей воды!
— Инженер будет у вас через пару минут.
3.Выполните упражнение на использование герундия
Translate from English into Russian.
1. I prefer going there by air.
2. He likes listening to music.
3. Learning rules without examples is useless.
4. He left the room without saying good-bye.
5. He failed entering the Institute.

Практическая работа № 24. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при обслуживании шведского стола.

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;

- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте об основных правилах организации шведского стола

1. Vary the height

Just as you would vary heights with centerpieces, you should do the same with a buffet. It is more appealing to the eye and will add dimension to your set-up. **Make sure to elevate the less messy dishes** as you don't want sauces to spill on your tablecloth.

Some people stack books under the tablecloth to create elevation; however, I prefer to vary the heights on top of the tablecloth using beautiful serving trays or eclectic items. Place taller items in the back (assuming that your table is set up against a wall.)

2. Have a clear beginning

Guests should know where the buffet table starts and ends – keep all plates on one end of the table. This will **prevent a traffic jam**. If you have a big group, pull the table away from the wall so that people can go along either side of the table.

3. Identify dishes

This is becoming increasingly important with all the different diet restrictions today. When developing the menu, consider your vegetarian/vegan guests and any possible allergy restrictions. Label all dishes and if necessary, include any important ingredients, such as, "contains peanuts." This is an opportunity to show your creativity! Your labels can be as simple or as colorful as you would like to make them – **dress them up if you are throwing a themed party.**

We're fans of labels hand-written in calligraphy. Make sure font is a large enough size for guests to read, especially if the event is dimly-lit for an evening soiree.

Direct the flow of traffic

A successful traffic flow is created by using one of three techniques: full circle, lining up, or dual side serving.

The full circle uses circular tables that guests can orbit around whenever they please. This keeps the space open and airy, which is most ideal for cocktail hours or networking events.

The traditional line up helps keep things neat and compact in even the tiniest of food serving spaces.

And finally, the dual side serving station allows larger groups the opportunity to get through buffet lines faster, which is especially important for events where speakers or featured or other activities will be taking place.

2.Обсудите с коллегой, как вы будете организовывать шведский стол и что вам необходимо предусмотреть

Практическая работа № 25. Практика устной речи. Диалоги при обслуживании гостей на высшем уровне

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте и переведите диалоги

1) — Hello, Reception. What can I do for you?
—I'd like to book a room.
—When for?
—From the 10th to the 15th of October.
—OK, what kind of room would you like?
—I'd like a suite. How much is it?
—It's $100 per night.
—That's fine.
—What is your name, please?
—My name is Mr. Greenland,
—Well, Mr. Greenland, your room is 305. We are waiting for you on the 10th of October.
—Oh, but my train arrives very late.
—Don't worry, we'll hold the room until midnight.
2) — Hello, how can I help you?
—I'd like a table in your restaurant.
—When would you like to come?
—On Saturday, if it is possible.
—For weekends we reserve tables beforehand, these are our busy days. What time would you like?
—At 9 o'clock.
—How many for?
—For two. It's our wedding anniversary.
—Well, could I have your name please?
—We are Mr and Mrs Black.
—So, Mr Black, a table for two on Saturday at 9 o'clock. Is that right?
—That's OK, but we'd like to sit closer to the window, and could you decorate our table with flowers?
- No problem, you are welcome, Mr Black.
2. Разыграйте следующие ситуации
I. to reserve a table: Saturday, 8 p.m., 4 persons, birthday party.
II. to book a room: from 1st to 3rd of May, one person.
Remember to confirm the reservation.

Практическая работа № 26. Практика устной речи. Диалоги при обслуживании иностранных гостей службой питания

Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Расставьте реплики по порядку
a) a. □— My name is Doorway.
b. □ — Yes, sure. How many for?
c □ - I'd like a table for three.
d. □ - That's OK, a table for 3 at 7 p.m. And could I have your name, please?

e. □ - Good evening. "Jolly dolls". How can I help you?
f. □ - At 7 o'clock, if possible. .
g □ — Thank you, Mrs. Doorway. Goodbye. See you tonight.
h. □ — A table for 3? Well, what time would you like?
i. □ — Good evening, could I reserve a table for tonight?
b) a. □ — You are welcome.
b. □ - Hello, the "Palace Hotel". What can I do for you?
c □ — Thank you very much, goodbye.
d. □ — I'd like to book a room.
e. □ — OK, Mrs. Window, your double room is No. 289 from the 5th to 7th of May.
f. □ — What kind of room would you like?
g. □ — Well, could I have your name, please?
h. □ — You see, I am with my husband, so — a double room.
i. □ — I'm Window.
j. □ — For three nights.
k. □ — On the 5th of May.
1. □ — When are you going to arrive?
m. □ — How long are you going to stay?
2. Составьте похожий диалог по образцу и разыграйте его

Практическая работа № 27. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний с иностранными гостями

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Закончите диалоги
1)- ...
—Hello, I'd like to reserve a table.
— …….
—Tonight.
— ……
—At 7 p.m.
— …….
—For three persons.
— …….
—Mr. Reddish.
— ……..
—Near the entrance if possible.
— ……..
—That's OK, thank you.
— ……
2)
___ …….

—Good morning, I'd like to book a room.
— ……
—Single.
— …….
—On the 1st of September.
— ……
—For three nights.
— ……..
—My full name is Grek Woodway.
__.....
__ G-R-E-K W-O-O-D-W-A-Y
— ……..
—Yes, that's correct, but could you hold the room until midnight. My train is sometimes late.
__ ….

Практическая работа № 28. Диалоги при обслуживании конференций, семинаров, совещаний с иностранными гостями

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Прочитайте и переведите текст о важных моментах при обслуживании конференций, семинаров, совещаний

1. Make an Impeccable First Impression

Before the wheels are set in motion for an event, it’s vital to remember that first impressions matter. How quickly did you respond to the planner’s request for proposal (RFP)? Was your response at all customized to the information they previously provided? By focusing on the details planners need up front and incorporating them into the venue showing, it will not only have them excited to sign immediately, but make everyone’s job and expectations easier. Being attentive and thorough will establish the tone between you and the planner from the get-go.

2. Personalize From the Beginning

When you’re meeting with a planner to craft the event, suggest areas where they can add personalization so they feel like the event is genuinely theirs. You can even go one step further and request a copy of their current event itinerary to advise them on adding elements outside of the main event like room accommodations, transportation, and evening events.

At that same time, it can be helpful to recommend vendors who have worked at your venue before so they can suggest details that no one else may think of. For example, using a florist who is exceptionally familiar with the details of your venue can maximize the florist’s creativity in the space while providing money saving ideas. Wow With Food & Beverage

The food and beverage that will be served can elevate an event from good to great. The menu can also be a clever way to differentiate your venue and entice planners to book. Using organic or sustainable food, for example, can help to drive specific business in your area. Gaining an understanding of your competition’s offering and then collaborating to offer a menu that is appealing, unique, and priced well will make all the difference.

It’s also becoming more critical for catering managers to address any specific allergies or dietary restrictions early on. The more sensitive you can be to those guests for instance, knowing their name and what table they are seated at, the more comfortable those guests and their planner will feel during the event.

3. Make Great Use of the Event Space

People are extremely visual by nature. Help planners achieve their vision by creating a diagram of the event space during the booking and planning phases. If the event is for team building, you may want to arrange tables closer together with lunch served “family style” to create an atmosphere more conducive to bonding. For larger events such as weddings, for example, you’ll want to demonstrate to planners that there is sufficient room for food service items such as buffet and dessert tables. Mapping out the space and configuring where tables, chairs, and food service items will be placed to the final detail empowers planners and reduces pre-event anxieties.

4. Prepare Your Staff Ahead of Time

Your catering staff is essential to making your event stand out, whether it’s briefing team leaders at the BEO meeting or the serving staff the day of. Holding an in-person team briefing so everyone understands the flow of the event, key moments, and people is critical. Keeping in mind that service is at the core of an event, the catering staff and servers need to be aware of the importance of reducing wait times for food and drinks. The team also needs to create a seamless transition from one part of the event to another, thus creating a natural flow between food & beverage service and activities.

Additionally, making sure that the Banquet Captain is attentive to the planner is essential. Does the planner have everything they need during the entirety of the event such as water, food, drinks, Wi-Fi, climate control, and more? Being visible or easily accessible to the planner is crucial.

2.Вы и ваш коллега собираются работать на обслуживании важной конференции. Составьте диалог с использованием информации из текста о подготовительных моментах к мероприятию.

Контроль по теме «Контроль и качество предоставления услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса на английском языке.»

1 вариант

1.Переведите на английский язык

— автоответчик
— деловая встреча
— американский завтрак
— континентальный завтрак
— Что-нибудь еще?
— Могу я позавтракать в номере?
— Номер вашей комнаты, пожалуйста
— Я немедленно/сейчас буду к вашим услугам.
— Я могу оставить/принять сообщение?
— Для вас есть сообщение.

2.Впишите подходящие реплики в диалог

__1).....
—Hello, I'd like to reserve a table.
— 2)…….
—Tonight.
— 3)……
—At 7 p.m.

— 4)…….
—For three persons.
— 5)…….
—Mr. Reddish.
— 6)……..
—Near the entrance if possible.
— 7)……..
—That's OK, thank you.
— 8)……
3.Выполните грамматическое задание на использование герундия
1. Прекратите разговаривать.
2. Перестаньте ходить туда.
3. Продолжайте отвечать.
4. Я люблю рисовать и слушать музыку.
5. Начинайте читать этот текст.
6. Я люблю кататься на лыжах конька
7. Продолжайте убирать эту комнату.
8. Начинайте читать свой доклад.

2 вариант

1.Переведите на английский язык
— Что-нибудь еще?
— Номер вашей комнаты, пожалуйста
— американский завтрак
— Для вас есть сообщение.
—автоответчик
— Могу я позавтракать в номере?
—деловая встреча
— Я немедленно/сейчас буду к вашим услугам.
— Я могу оставить/принять сообщение?
— континентальный завтрак

2.Впишите подходящие реплики в диалог
___ …….
—Good morning, I'd like to book a room.
— ……
—Single.
— …….
—On the 1st of September.
— ……
—For three nights.
— ……..
—My full name is Grek Woodway.
__.....
__ G-R-E-K W-O-O-D-W-A-Y
— ……..
—Yes, that's correct, but could you hold the room until midnight. My train is sometimes late.
__ ….

3.Выполните грамматическое задание на использование герундия
1. Начинайте читать этот текст.
2. Избегайте разговаривать с незнакомыми людьми.

3. Я люблю кататься на лыжах конька
4. Я люблю рисовать и слушать музыку.
5. Прекратите разговаривать.
6. Продолжайте отвечать.
7. Продолжайте убирать эту комнату.
8. Перестаньте ходить туда.

Критерии оценок за выполнение задания по теме
Работа содержит три задания: первое на знание профессиональных лексических единиц (10 фраз), второе на способность вести диалог (8 реплик), третье на использование герундия (8 пунктов)
Оценка «5» 23-26 правильных ответа.
Оценка «4» 19-22 правильных ответов.
Оценка «3» 14-18 правильных ответа.

Тема 2.3. Контроль и качество предоставления услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса на английском языке.
Практическая работа № 29. Составление эссе об организации контроля за качеством обслуживания службой питания
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Повторите правила написания эссе
Содержание эссе по абзацам
1) Введение, постановка темы, указание на две различные точки зрения
2) Точка зрения, с которой вы согласны, 2-3 аргумента за
3) Точка зрения, с которой вы не согласны, 1-2 аргумента в ее пользу
4) Опровержение аргументов, с которыми вы не согласны
5) Заключение с упоминанием той точки зрения, с которой вы согласны
На абзацы делить обязательно!

Шаблон эссе-мнения
1 абзац (постановка проблемы)
1) The problem of _____(тема)_____ has always aroused heated debates. Some people are convinced that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. However, the others believe _____(мнение, с которым вы не согласны)_____. Let us speculate what makes them think so.
Также можно использовать фразы:
- It is often said that –Часто говорят, что…..
- It is a well-known fact that …- это известный факт, что…
- But others think that…-но другие думают, что….
- Let ‘s start by considering the facts. – Давайте начнём излагать факты.
- Let's consider some pros and cons of it.-Давайте разберём плюсы и минусы.

- Nowadays-В наши дни…

2 абзац- точка зрения автора эссе(2-3 аргумента «за»)
2) I cannot but agree that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. **Firstly**, _____(первый аргумент)_____. **Secondly,** _____(второй аргумент)_____. **Thirdly, _____(**третий аргумент)_____.
Также можно использовать фразы:
- To my mind- по моему мнению
- As for me- что касается меня
- To begin with- Начнём с того, что…
- In addition- вдобавок ко всему…
- Besides- кроме того

3 абзац- противоположное мнение (2-3 аргумента «против»)
3) However not all people share my opinion,
(Но не все люди разделяют моё мнение). They **suggest** that _____(первый аргумент оппонентов)_____. **Moreover,** _____(второй аргумент оппонентов)_____.

4 абзац- контраргументы (несогласие с абзацем 3)
4) Nevertheless, I do not support the above mentioned
ideas.(Однако я не поддерживаю выше сказанные идеи). One should take into account the fact that _____(разрушение аргументов оппонентов)_____. **Besides,** _____(разрушение аргументов оппонентов)_____.

5 абзац- заключение
5) **All in all**, _____(мнение, с которым вы согласны)_____. Despite the arguments of various skeptics I am convinced that our _____(SOCIETY / PLANET / FAMILIES / CHILDREN / ENVIRONMENT / SENIORS /
SOULS)_____ need(s) _____(кратко мнение, с которым вы согласны)_____.
Также можно использовать фразы:
To sum up I can say that…-В заключение я могу сказать, что…
To draw the conclusion one can say….
So, it's up to everybody to decide whether…..(что-то делать)…or not
(Это личное дело каждого ….)
2.Напишите эссе на заданную тему, следуя всем правилам

Практическая работа № 30. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками службы питания
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Выучите новые слова и фразы
Discuss: Your guest wants to eat somewhere in your hotel.

What will you recommend? What would the guest
like to know about your restaurant?
New words and useful expressions:
children's menu — детское меню
coffee break — перерыв
from 9 a.m. to 9 p.m. — с 9 утра до 9 вечера
from Monday to Friday — с понедельника по пятницу
Italian/Russian/Chinese cuisine — итальянская/русская/китайская кухня
a la carte menu — меню со свободным выбором блюд
table d'hote [tabl'dout] menu — комплексное меню
Are you open every day? — Вы открыты каждый день?
What time do you serve breakfast/lunch? — Когда вы подаете завтрак/ланч?
2.Обсудите следующие ситуации
Your guest wants to eat somewhere in your hotel. What will you recommend? What would the guest like to know about your restaurant?
3.Прочитайте текст и перескажите его
Fast Food
Fast food restaurant isn't like an ordinary restaurant. There aren't any waiters. You order your food at the counter and pay for it at the same time. You get your food in a bag or a box.
There are no plates. There aren't any knives, forks or spoons. You eat with your fingers. Drinks are all in paper or plastic cups. There are no saucers. You eat your meal. Then you throw all the bags, boxes and cups away.
4.Выполните грамматическое упражнение на степени сравнения прилагательных
1. The 1-st of September isn't the_(longest/ long) day.
2. The mouse is_ _(smaller/ smallest) than the cat.
3. lt is a very_(funniest/ funny) English book.
4. He is a_(nicest/ nice) boy.
5. My hands are _(cleaner/ clean) than your hands.
6. Russia is the_(larger/ largest) country.
7. In the city the rivers are_(dirtier/ dirty) than in the country.
8. Ted is the_(worse/ worst) pupil in our class.

Практическая работа № 31. Введение лексики, закрепление в упражнениях
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Прочитайте и переведите текст

AT THE PUB

Pubs (short for public houses) are an important part of British life. They are as a rule quiet, rather private places, large or small, new or old, in cities or in the countryside, with a friendly atmosphere where local people meet in the evening for company and conversation. You can find every kind of person there: doctors, schoolteachers, workers. They come to relax, talk, play games like

darts or billiards and have their usual drink or a meal. You can buy many kinds of drinks in pubs, alcoholic and nonalcoholic. The typical drink is beer. There are many different types of beer both draught and bottled, which is served in pints (0.57 of a litre) or half pints. You never ask for a pint of beer, ask always for a pint of bitter, lager, keg or other particular name of the beer. You can also buy spirits (e. g. whisky, gin,vodka) and usually wine, by the glass, but not by the bottle. There are also a lot of soft drinks, e. g. coca-cola (coke), fruit juice or lemonade. A very refreshing drink on a hot day is a shandy (lemonade mixed with beer).
The pub is the place where you meet people. You get to know other "regulars", you buy drinks in turn, which is called "to stand a round" and you talk. You talk about the weather or how the English cricket team is doing in the Test Match against Australia. And although the regulars see each other almost every night for years, they never go into each others homes. People may want to sing in the pub. Then they ask someone to play the tunes on the old piano. The pianist has free drinks as long as he plays. That is the custom.
Some pubs have two bars (the saloon bar and the public bar) and a restaurant. The saloon is better decorated and more comfortable (but the drinks are more expensive). The games
and music are in public bars. In the restaurants you can get a complete meal. It's normal to buy one's own drinks at the bar and the barman is not tipped unless he brings drinks to your table. Each order is paid for separately, and not at the end of the evening like in restaurants.
There are strict laws regulating opening times and those allowed into pubs. The times vary in different parts of the country but most of them are open from 11 a.m. to 2.30 p.m. and from 6 p.m. to 11 p.m. on weekdays. Children under 14 are not allowed to get into a pub, and young people under the age of 18 are not allowed to buy alcoholic drinks. Many today's pubs have tables outside, sometimes in the well-tended gardens. It's quite normal for women to go into pubs in Britain, but like everybody else they must follow the licensing laws.
2. Ответьте на вопросы
1. What is a pub/a bar?
2.Is it more popular than a restaurant in Britain?
3.Why do English people go to a pub?
4.What drinks do they normally have there?
5.Is alcohol forbidden in the pubs/bars?
6.Are there such places as pubs in our country?
7.What drinks can you order there?
8.Is there a great variety of beer in British pubs? In our country?
9.Which of them are the best?
10.Is it customary to stand around in our country?
11.What are the drinking habits in our country?
12.Is alcoholism a social problem in many countries?
3. Activity: Work in pairs. Your guest wants to get information/to book a room/to reserve a table/to speak to your manager. You have to refuse. Try to be polite
4.Выполните грамматическое упражнение на степени сравнения прилагательных
The Volga is……(long) river in Europe.
Life in the country is……(relaxing) than in the city.
He is one of……(rich) people in the world.
My house is……(modern) than yours.
The weather today is……(good) than it was yesterday.

Практическая работа № 32. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками службы питания и иностранными гостями

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Сопоставьте реплики.

A	B
1 What time do you serve lunch?	a. Yes, we do. Only in the bar
2. How much does it cost?	b. Russian
3. What (kind of) cuisine does your restaurant have?	c. We open daily
4. Do you have beer?	d.$ 20
5. Does your manager speak Italian?	e. Yes, he does
6. Do you work on Monday?	f. From 11a. m. to 2 p. m.

2.Прочитайте и потренируйте диалоги
—Could you tell me about your bar and restaurant?
—Yes, of course. Our restaurant is on the first floor. It is a traditional Russian cuisine restaurant. They have a children's menu. There are a lot of special dishes for children.
—Well, and when do they serve lunch?
—From 11 a.m. to 2 p.m. daily.
—What's the price for it?
—It is $5.
—And is your coffee shop open every day?
—They are all open very day except Monday.
—OK, thank you.
3.Переведите диалоги
1) — Не могли бы вы сказать, где бы я мог пообедать сейчас?
—Да, конечно, у нас есть ресторан.
—Он сейчас открыт?
—Да, он работает ежедневно, без перерыва с 10 утра до последнего гостя.
—Замечательно, и какая у них кухня?
—Европейская.
2) — Есть ли в гостинице место, где я мог бы поесть с ребенком?
— В нашем кафетерии есть специальное детское меню во время ланча.
—.А когда они подают ланч?
—Обычно с 11 утра до часу дня.
—Вы не знаете, сколько он стоит?
—К сожалению, нет.
—А у них есть пиво?

—Нет, пиво только в баре и ресторане.

Практическая работа № 33. Практика устной речи. Разрешение претензий иностранных гостей к качеству обслуживания сотрудниками службы питания
Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Запомните новые слова и фразы
air-conditioning — система кондиционирования
alarm clock — будильник
armchair — кресло
bedside table — прикроватная тумба
blinds — жалюзи
bulb/light bulb — лампочка
carpet — ковер
chest of drawers — комод
curtains [kətnz] — шторы
"Do Not Disturb" sign — табличка «Не беспокоить»
dressing table — туалетный столик
fridge — холодильник
(full-length) mirror — зеркало (во весь рост)
hanger — вешалка
(king-size) bed — (большая) кровать
lamp — светильник
mini-bar — мини-бар
shelf — полка
stool — банкетка
television — телевизор
wardrobe' [wo:droub] — платяной шкаф
bedspread — покрывало
blanket — одеяло
mattress — матрац
pillow — подушка
pillow case — наволочка
sheet — простыня
bath — ванна
bath mat — коврик
dressing gown — халат
shampoo — шампунь
shower — душ
shower cap — шапочка для душа
slippers — тапочки
soap — мыло
taps — краны
toilet paper — туалетная бумага
towel — полотенце
waste-paper basket — мусорное ведро
maintenance — отдел по обслуживанию
to make a wake up call — позвонить, чтобы разбудить
to mend — чинить
to repair — ремонтировать
My room hasn't been cleaned. — Мою комнату не убирали.

The noise is awful. — Шум ужасный.
The bathroom hasn't been touched. — До ванной не дотрагивались.
— Example: room/dirty— clean.
—My room is dirty.
—It should have been cleaned. I'll contact Housekeeping straight away.
1.dish/cold – check beforehand
2. table/dirty — clean.
3. nightstand lamp/burnt out — fix.
4.mini-bar/empty — fill up.
5. air-conditioning/doesn't work — fix.
6.waste-paper basket/full — empty. но было быть сделано.
I'll send someone up right away. — Я сейчас же кого-нибудь пришлю.
2.Составьте короткие диалоги как в примере

Практическая работа № 34. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики.

Цель:
Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.
задачи:
- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1. Уточните значение новых слов в словаре
additives allergic allergy analysis anaphylactic blue boiling calories control cut down on diet E-numbers environmental fat fibre free range frying give up grilling halal health hygiene intolerance intolerant kosher medium (or medium-rare) minerals moral organic pesticides rare raw religion roasting steaming vegan vegetarian vitamins well-done
2. Подставьте новые слова по смыслу
1. Somebody who doesn't eat meat is called a _____. Somebody who doesn't eat any animal products at all is called a _____.
2. Some people refuse to eat meat or other animal products for _____ reasons (they want to remain fit and healthy), some people refuse to eat it for _____ reasons (they believe it is wrong to eat animals) and some people refuse to eat it because of their _____ (belief in God).
3. A lot of people are _____ to certain foods, so cannot eat them. If they have an_____ to foods and accidentally eat them, they will become ill. In very serious cases, they may suffer from _____ shock, which causes shock, breathing difficulties and sometimes death.
4. Some people are _____ to certain foods, so they try to avoid them as their bodies have difficulty processing them. Food _____ is more common in developed countries.
5. Good restaurants and hotels will often send their kitchen staff on an HACCP course to learn how to handle food. The letters HACCP stand for 'health _____ and critical _____ point'. In European Union countries, all restaurant kitchens are required to have a food _____ certificate to show that they can (and do) handle and prepare food safely. If they

break the rules, they can be closed down by an _____ health officer who is employed by local councils or the government.
6. The healthiest way of cooking food is by _____ it over hot water, which helps the food retain most of its _____ (valuable metals and other elements) and _____ (naturally occurring substances required by the human body). Other methods of preparing food include _____ in oil, _____ in hot water, _____ in an oven and _____ (also called broiling) under a grill.
7. Food which has been prepared according to Moslem law is called _____ food, and food which has been prepared according to Jewish law is called _____ food.
8. Meat such as beef and lamb that is cooked so that it is still pink or red inside can be described as _____. If it is still slightly pink (but set) inside, it is described as _____. If there is no pink left inside, we say that it is _____. Some meat and seafood can be served _____ (not cooked at all, such as Italian carpaccio, French steak tartare and Japanese sashimi), and some meats can be served _____ (cooked so that they are brown on the inside, but not cooked at all on the inside).
9. _____ food (food that has been produced naturally without using chemical fertilisers or _____) is becoming more popular in Britain. People are also eating more _____meat (from animals which can move around and express natural behaviour). A lot of people try to avoid food that has a lot of _____ (such as monosodium glutamate and other _____).
10. If you go on a _____, you _____ some foods (you eat less of them) and you _____ other foods (you stop eating them altogether) in order to lose weight. You should try to reduce the number of _____ you consume, and eat foods which are high in _____ and low in _____.
3. How many other words do you know that are connected with food and cooking?

Практическая работа № 35. Составление эссе «Обслуживание иностранного VIP гостя» .

Цель:

Формирование языковой, межкультурной коммуникативной профессионально ориентированной компетенции, которая позволит использовать иностранный язык в профессиональной деятельности.

задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов,
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке;
- расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы.

1.Повторите правила написания эссе

Содержание эссе по абзацам

1) Введение, постановка темы, указание на две различные точки зрения
2) Точка зрения, с которой вы согласны, 2-3 аргумента за
3) Точка зрения, с которой вы не согласны, 1-2 аргумента в ее пользу
4) Опровержение аргументов, с которыми вы не согласны
5) Заключение с упоминанием той точки зрения, с которой вы согласны

На абзацы делить обязательно!

Шаблон эссе-мнения

1 абзац (постановка проблемы)

1) The problem of _____(тема)_____ has always aroused heated debates. Some people are

convinced that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. However, the others believe _____(мнение, с которым вы не согласны)_____. Let us speculate what makes them think so.

Также можно использовать фразы:

- It is often said that –Часто говорят, что…..
- It is a well-known fact that …- это известный факт, что…
- But others think that…-но другие думают, что….
- Let ‘s start by considering the facts. – Давайте начнём излагать факты.
- Let's consider some pros and cons of it.-Давайте разберём плюсы и минусы.
- Nowadays-В наши дни…

2 абзац- точка зрения автора эссе(2-3 аргумента «за»)

2) I cannot but agree that _____(мнение, с которым вы согласны)_____. **Firstly**, _____(первый аргумент)_____. **Secondly,** _____(второй аргумент)_____. **Thirdly, _____(**третий аргумент)_____.

Также можно использовать фразы:

- To my mind- по моему мнению
- As for me- что касается меня
- To begin with- Начнём с того, что…
- In addition- вдобавок ко всему…
- Besides- кроме того

3 абзац- противоположное мнение (2-3 аргумента «против»)

3) However not all people share my opinion,
(Но не все люди разделяют моё мнение). They **suggest** that _____(первый аргумент оппонентов)_____. **Moreover,** _____(второй аргумент оппонентов)_____.

4 абзац- контраргументы (несогласие с абзацем 3)

4) Nevertheless, I do not support the above mentioned
ideas.(Однако я не поддерживаю выше сказанные идеи). One should take into account the fact that _____(разрушение аргументов оппонентов)_____. **Besides,** _____(разрушение аргументов оппонентов)_____.

5 абзац- заключение

5) **All in all**, _____(мнение, с которым вы согласны)_____. Despite the arguments of various skeptics I am convinced that our _____(SOCIETY / PLANET / FAMILIES / CHILDREN / ENVIRONMENT / SENIORS /
SOULS)_____ need(s) _____(кратко мнение, с которым вы согласны)_____.

Также можно использовать фразы:

To sum up I can say that…-В заключение я могу сказать, что…
To draw the conclusion one can say….
So, it’s up to everybody to decide whether…..(что-то делать)…or not
(Это личное дело каждого ….)
2.Напишите эссе на заданную тему, следуя всем правилам

Тест по теме
Контроль и качество предоставления услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

1 вариант

1.Переведите на русский язык
maintenance —
to make a wake up call —

to mend —
to repair —
My room hasn't been cleaned. —
The noise is awful. —
The bathroom hasn't been touched. —
pillow case —
sheet —
bath mat —
dressing gown —
shower —
shower cap —
slippers —
soap —
taps —
toilet paper —
towel —

2. Вставьте слова в предложения по смыслу
Meet\ important\ typical \private \buy \cities \games\ pint \person
Pubs (short for public houses) are an 1)… part of British life. They are as a rule quiet, rather 2)… places, large or small, new or old, in 3)… or in the countryside, with a friendly atmosphere where local people 4)… in the evening for company and conversation. You can find every kind of 5)… there: doctors, schoolteachers, workers. They come to relax, talk, play 6)… like darts or billiards and have their usual drink or a meal. You can 7)… many kinds of drinks in pubs, alcoholic and nonalcoholic. The 8)… drink is beer. There are many different types of beer both draught and bottled, which is served in pints (0.57 of a litre) or half pints. You never ask for a pint of beer, ask always for a 9)… of bitter, lager, keg or other particular name of the beer. You can also buy spirits (e. g. whisky, gin,vodka) and usually wine, by the glass, but not by the bottle.
3. Выполните грамматическое упражнение
1. The ocean is __ than the sea. (large)
2.I think this book is __ than your book (interesting)
3. My brother is the __ pupil in his class (good)
4. l think monkeys are __animals the in the Zoo. (funny)
5. Ann is the__ girl in class. (beautiful)
6. Camels are __than horses. (strong)

2 вариант

1.Переведите на русский язык
air-conditioning —
alarm clock —
armchair —
bedside table —
blinds —
bulb/light bulb —
carpet —
chest of drawers —
curtains
"Do Not Disturb" sign —
dressing table —
children's menu —
coffee break —
Italian/Russian/Chinese cuisine —

a la carte menu —
table d'hote [tabl'dout] menu —
Are you open every day? —
What time do you serve breakfast/lunch? —

2. Вставьте слова в предложения по смыслу

Kinds\ part \schoolteachers\ large \buy \company \atmosphere \served \have
Pubs (short for public houses) are an important 1)… of British life. They are as a rule quiet, rather private places, 2)… or small, new or old, in cities or in the countryside, with a friendly 3)… where local people meet in the evening for 4)… and conversation. You can find every kind of person there: doctors, 5)… , workers. They come to relax, talk, play games like darts or billiards and 6)… their usual drink or a meal. You can buy many 7)… of drinks in pubs, alcoholic and nonalcoholic. The typical drink is beer. There are many different types of beer both draught and bottled, which is 8)… in pints (0.57 of a litre) or half pints. You never ask for a pint of beer, ask always for a pint of bitter, lager, keg or other particular name of the beer. You can also 9)… spiriits (e. g. whisky, gin,vodka) and usually wine, by the glass, but not by the bottle.
3.Выполните грамматическое упражнение
Поставь суффикс -er или -ier.
1) Parrots are small... than hens.
2) Monkey's tail is long... than pig's tail.
3) Cows are fat... than horses.
4) Granny is short ... than Grandpa.
5) Apples are tasty... than carrots.
6) Elephants are the ... bigg … animals.

Критерии оценок за выполнение задания по теме
Работа содержит три задания: первое на знание профессиональных лексических единиц (18 фраз), второе на понимание текста профессионального характера (9 единиц), третье на использование степеней сравнения прилагательных (6пунктов)
Оценка «5» 29-34 правильных ответа.
Оценка «4» 25-28 правильных ответов.
Оценка «3» 18-24 правильных ответа.

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Комплексный экзамен по МДК 02.01. МДК 02.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания и МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Экзаменационные билеты

Задание № 1
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Составьте план деятельности работы службы питания в электронном виде с учетом масштабов деятельности. Продемонстрируйте ваш готовый план.

Задание № 2
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации, координации и контролю деятельности службы питания. Продемонстрируйте данный процесс.

Задание № 3
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Вы приняли заказ по доставке еды в номер, но гость не открыл двери номера в назначенное время. Продемонстрируйте процесс взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса для удовлетворения потребностей в питании гостя.

Задание № 4
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Проведите оценку потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Продемонстрируйте результат.

Задание № 5
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Одна сотрудница (официантка) ушла в декретный отпуск, повар уволился, кондитер ушла на пенсию. Официанты не успевают обслуживать гостей в торговом зале ресторана. Нет помощника на выходные для обслуживания шведского стола на завтраки. Составьте план потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Продемонстрируйте результат.

Задание № 6
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Определите численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами для ресторанов гостиниц. Продемонстрируйте результат.

Задание №7
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Определите численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами на иностранном языке

Задание № 8
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность ООО «Екатеринбург-Центр», которое управляет гостиницей «Novotel». Проанализируйте результаты деятельности службы питания гостиницы «Novotel». Представьте ваш анализ в виде презентации, продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 9
Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность ООО «Екатеринбург-Центр», которое управляет гостиницей «Novotel». Проанализируйте потребности в материальных ресурсах и персонале службы питания гостиницы «Novotel». Представьте ваш анализ в виде презентации, продемонстрируйте членам комиссии.

Задание №10
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Составьте при помощи информационных технологий примерное меню для группы туристов на неделю. Туристы исповедуют ислам. Готовое меню передайте экономисту для расчета стоимости через файлообменник (сетевую папку) для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания. Продемонстрируйте результаты вашей работы членам комиссии.

Задание № 11
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Составьте документацию службы питания в соответствии с регламентами службы питания. Продемонстрируйте результаты вашей работы членам комиссии.

Задание № 12
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс организации и контроля подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания на русском и иностранном на иностранном языке.

Задание № 13
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков и соблюдением техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием согласно внутренним локальным актам гостиниц.

Задание №14
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Задание №15
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс проведения оценки уровня качества обслуживания гостей.

Задание №16
Текст задания:
Составьте краткое описание функций работы службы питания.

Задание №17

Текст задания:
Заполните таблицу «Функции и особенности работы службы питания». Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 18
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо им напомнить законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания. Смоделируйте ситуацию в группе студентов. Перечислите законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса.

Задание № 19
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. У вас появились жалобы от постояльцев гостиницы на плохое обслуживание сотрудников службы питания и вам необходимо им напомнить законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания. Смоделируйте ситуацию в группе студентов. Проведя беседу о необходимости соблюдения законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса. Продемонстрируйте ситуацию членам комиссии.

Задание № 20
Текст задания:
Составьте таблицу и охарактеризуйте особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания. Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 21
Текст задания:
Заполните таблицу «Организация предприятий питания разных типов и классов». Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 22
Текст задания:
Заполните таблицу «Методы и формы обслуживания на предприятиях питания. Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 23
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо проинформировать их о требованиях к обслуживающему персоналу, правилах и нормах охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Смоделируйте данную ситуацию в группе со студентами. Продемонстрируйте процесс информирования сотрудников.

Задание № 24
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо провести инструктаж о правилах и нормах

охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Смоделируйте данную ситуацию в группе со студентами. Продемонстрируйте процесс проведения инструктажа (ознакомления) обслуживающего персонала с правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

Задание № 25
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Вам необходимо пройти добровольную сертификацию услуг службы питания в гостинице. Составьте документ, в котором будут перечислены все требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания. Результат работы представьте членам комиссии в электронном виде.

Задание № 26
Текст задания:
Составьте и заполните таблицу «Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания». Результат продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 27
Текст задания:
Составьте краткий словарь профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке. Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Задание № 28
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. У Вас в гостинице будет проходить международный научный симпозиум, участники которого приедут не только из стран СНГ, но из стран Запада. Заблаговременно в гостиницу приехал организатор научного симпозиума из Англии с целью составления меню и организации питания для участников симпозиума. Смоделируйте ситуацию в паре студентом из группы и продемонстрируйте ее.

Задание № 29
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Вы постоянно ищете способы улучшения качества организации и технологии питания. Составьте схему технологии организации процесса питания для гостиничного предприятия категории 5 8. Продемонстрируйте ее членам комиссии.

Задание № 30
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. У Вас в гостинице временно размещены пострадавшие от наводнения жители города. Вам необходимо организовать для пострадавших питание. Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации процесса питания в соответствии с технологией и продемонстрируйте ее членам комиссии.

Задание № 31
Текст задания:
Охарактеризуйте специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания, заполнив таблицу.

Таблица 1 Информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания

Информационные программы, используемые в работе службы питания	Технологии, используемые в работе службы питания

Задание № 32
Текст задания:
Создайте и оформите меню для шведского стола, с использованием специализированных информационных программ и технологий, которые применяются в работе службы питания.
Продемонстрируйте готовое меню членам комиссии

Задание № 33
Текст задания:
Опишите этапы процесса обслуживания гостей на предприятиях питания (шведский стол, банкет, деловой обед). Продемонстрируйте результат работы.

Задание № 34
Текст задания:
Составьте схему этапов процесса обслуживания гостей на предприятии питания в (шведский стол, банкет, деловой обед) в соответствии с установленными правилами задачи.
Продемонстрируйте результат работы.

Задание № 35
Текст задания:
Опишите технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания.
Продемонстрируйте результат работы.

Задание №36
Текст задания:
Вы руководитель службы питания. Организуйте процесс питания группы из 12 детей туристов и 2 руководителей, приехавших на несколько дней в ваш город. с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс организации завтрака (шведский стол) и ужина.

Задание №3 8
Текст задания:
Вы руководитель службы питания. Составлен алгоритм оказания услуг службы питания в соответствии с регламентом. Продемонстрируйте результат работы.

Задание № 39
Текст задания:
Вы работаете официантом в службе питания в гостинице. Гость заказал завтрак в номер. Доставьте завтрак в номер в соответствии с регламентом. Продемонстрируйте ситуацию в паре со студентом из группы.

Задание № 39
Текст задания:
Охарактеризуйте критерии и показатели качества обслуживания в службе питания. Приведите примеры.

Задание № 40
Текст задания:
Составлена таблицу «Критерии и показатели качества обслуживания на предприятиях питания». Продемонстрируйте результат работы над таблицей.

Задание № 41
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. У вас скоро будет аттестация сотрудников. Охарактеризуйте методы оценки качества предоставляемых услуг на предприятиях питания. Приведите примеры.

Задание № 42
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. У вас скоро будет аттестация сотрудников. Составьте таблицу «Методы оценки качества предоставленных услуг». продемонстрируйте готовую заполненную таблицу.

Задание № 43
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. У вас в подчинении работают 15 человек. 10 человек - работники кухни, 5 человек - официанты в зале ресторана. В этом месяце состоится симпозиум научных сотрудников (3 дня) и прием 2 туристических групп(7 дней) . Составьте план деятельности сотрудников службы питания. Продемонстрируйте готовый план деятельности сотрудников службы питания.

Задание № 44
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. У вас в подчинении работают 15 человек. 10 человек - работники кухни, 5 человек - официанты в зале ресторана. В этом месяце состоится симпозиум научных сотрудников (3 дня, 400 участников) и прием 2 туристических групп (7 дней, 70 человек) и вам потребуется дополнительно персонал для обслуживания гостей, дополнительные материальные ресурсы. Составьте план потребности в материальных ресурсах и персонале.
Задание № 45
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Разработайте операционные процедуры службы питания, которые соответствуют нормативным актами локальным актам гостиницы. Продемонстрируйте результат совей работы.

Задание № 46
Текст задания:

Вы руководитель службы питания в гостинице. Разработайте стандарты службы питания, которые соответствуют нормативным актами локальным актам гостиницы. Продемонстрируйте результат своей работы.

Задание № 47
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Составьте план-график выхода на работу для сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Продемонстрируйте результат своей работы.

Задание № 48
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Проведите собрание с сотрудниками службы питания, цель которого стимулирование деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Смоделируйте и продемонстрируйте ситуацию в группе студентов.

Задание № 49
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Составьте заявку на закупку продуктов питания и напитков для ресторана. Оформите соответствующую документацию в электронном виде, распечатайте и продемонстрируйте готовый документ.

Задание № 50
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Недавно владелец гостиницы пригласил шеф-повара из Англии для работы вашем ресторане. Вы пришли с познакомиться с новым шеф-поваром и заодно обсудить меню для группы участников симпозиума, которые приедут из Англии и будут проживать в вашей гостинице. Продемонстрируйте диалог на профессиональную тематику на иностранном языке с шеф-поваром, объясните какие стандарты предъявляются к уровню и качеству обслуживания в соответствии с локальными актами вашей гостиницы и какие технологии должны быть соблюдены.

Задание № 51
Текст задания:
Перечислите способы и методы контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Приведите примеры.

Задание № 52
Текст задания:
Вы руководитель службы питания в гостинице. Проведите контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей во время обслуживания посетителей в зале ресторана. Смоделируйте и продемонстрируйте ситуацию в группе студентов

Задание № 53
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность ООО «Екатеринбург-Центр», которое управляет гостиницей «Novotel». Проанализируйте потребности в материальных ресурсах и персонале службы

питания гостиницы «Novotel». Представьте ваш анализ в виде презентации и продемонстрируйте ее.

Задание № 54
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность и отзывы ООО «Екатеринбург-Центр», которое управляет гостиницей «Novotel». Составьте план потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале в соответствии с должностной инструкцией руководителя службы питания и в соответствии с локальными актами гостиницы. Готовый план распечатайте и продемонстрируйте.

Задание № 55
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Оформите заявку на материалы (салфетки, моющие и дезинфицирующие средства, столовое белье) для службы питания в соответствии с типовыми формами и требованиями к оформлению документов. Распечатайте продемонстрируйте готовый оформленный документ.

Задание № 56
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Шеф-повар подал заявление на увольнение. Оформите заявку в службу занятости населения на подбор персонала для службы питания в соответствии к типовым формам и требованиям к оформлению документов. Распечатайте и продемонстрируйте готовый оформленный документ.

Задание № 57
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Через 3 дня в вашей гостинице большая загрузка. Потребуются дополнительно 2 сотрудника для обслуживания в зале ресторана и поэтому вы обратились в аутсорсинговую компанию. Организуйте деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандарты деятельности сотрудников службы питания. Проведите собрание с сотрудниками и организуйте деятельность сотрудников в соответствии с текущими планами и стандартами деятельности службы питания. Смоделируйте и продемонстрируйте ситуацию в группе со студентами.

Задание № 58
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Через 3 дня в вашей гостинице большая загрузка, но гости вегетарианцы, поэтому продажи блюд из мяса и рыбы упадут. Для обеспечения вегетарианским питанием всех гостей потребуются дополнительно 2 сотрудника и поэтому вы обратились в аутсорсинговую компанию. Откорректируйте деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандарты деятельности сотрудников службы питания. Проведите корректировку планов организации деятельности сотрудников службы питания.

Задание № 59
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. Через 3 дня в вашей гостинице большая загрузка, но гости вегетарианцы, поэтому продажи блюд из мяса и рыбы

упадут. Для обеспечения вегетарианским питанием всех гостей потребуются дополнительно 2 сотрудника и поэтому вы обратились в аутсорсинговую компанию. Смоделируйте и продемонстрируйте организацию деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Задание № 60
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. На сайте гостиницы в разделе отзывы периодически появляются негативные отзывы об организации и предоставлении услуг службы питания. Разработайте предложения по осуществлению контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Готовые предложения аргументируйте, распечатайте и продемонстрируйте.

Задание № 61
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4*. На сайте гостиницы в разделе отзывы периодически появляются негативные отзывы об организации и предоставлении услуг службы питания. Для устранения недостатков вы должны осуществить контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Смоделируйте ситуацию в группе со студентами, используя специальные методы и способы контроля.

МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Экзаменационные билеты

Задание № 1
Текст задания:
You are a supervisor of the hotel food service. Make a plan of food service work taking in account range of activity. Demonstrate your ready plan.

Задание № 2
Текст задания:
You are a supervisor of the hotel food service. Make a situation on organization, coordination and control food service activity. Demonstrate this process.

Задание № 3
Текст задания:
You are a supervisor of the hotel food service. You took the order to deliver food to the room, but the guest did not open the door of the room at the appointed time. Demonstrate the process of interacting with other hotel complex services to meet the guest's requirements to the food service.

Задание № 4
Текст задания:
You are a head of the catering service at a 5 * hotel with 50 rooms and 180 beds. Estimate the need of the catering service in material resources and staff. Show the result.

Задание № 5
Текст задания:

You are the head of the catering service in a 5 * hotel with a total number of 50 rooms, and 180 beds. One employee (a waitress) went on maternity leave, a cooker quit and a pastry chef retired. The waiters do not have time erve guests in the restaurant. There is no assistant for weekends to serve breakfast buffet. Make a plan for the needs of the food service for material resources and personnel. Show the result.

Задание № 6
Текст задания:
You are the head of the catering service in a 5 * hotel with a total number of 50 rooms, the number of beds is 180. Find out the number and functional responsibilities of employees, in accordance with the established standards for hotel restaurants. Show the result.

Задание № 7
Текст задания:
You are the head of the catering service in a 5 * hotel with a total number of 50 rooms, the number of beds is 180. Find out the number and functional responsibilities of employees, in accordance with the established standards in a foreign language.

Задание № 8
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Using the Internet resources, find the accounts of Yekaterinburg Center LLC, which manages the Novotel Hotel. Analyze the results of the Novotel hotel catering service. Present your analysis, demonstrate it to the commission members.

Задание № 9
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Using the Internet resources, find the accounting of LLC «Yekaterinburg Center», which manages the Novotel Hotel. Analyze the material and staffing needs of the Novotel hotel catering service. Present your analysis, demonstrate it the the commission members.

Задание № 10
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Use information technology to create a sample menu for a group of tourists for a week. Tourists profess Islam. Transfer the ready menu to an economist to calculate the cost through a file hosting service (network folder) for conducting office work and fulfilling the rules of the food service. Show the results of your work to the members of the commission.
Задание № 11
Текст задания:
ou are the head of the catering service in the 4 * hotel. Make up food service documentation in accordance with food service regulations. Show the results of your work to the members of the commission.

Задание № 12
Текст задания:
You are the head of the catering service at a 4 * hotel. Demonstrate in a group with students the process of organizing and monitoring the preparation and servicing of consumers using various methods and techniques for serving food and drinks in catering organizations in Russian and foreign in a foreign language.

Задание № 13
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Demonstrate in the group with students the process of servicing consumer services using various methods and techniques for serving food and drinks and observing safety and labor protection when working with equipment in accordance with internal local acts of hotels.

Задание № 14
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Demonstrate in a group with students the process of monitoring the current activity of food service employees to maintain the required level of quality of guest service.

Задание № 15
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Demonstrate in the group with students the process of estimation the level of guest service quality.

Задание № 16
Текст задания:
Describe in short the functions of food service staff.

Задание № 17
Текст задания:
Fill in the table "Functions and features of the food service work." Show the result of the work to the members of the commission.

Задание № 18
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. You have new employees in the food service and you need to remind them the laws and regulations on the provision of food service. Make a situation in a group of students. List the laws and regulations on the provision of catering services at a hotel complex.

Задание № 19
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. You have received complaints from hotel guests about the poor service of food service employees and you need to remind them the laws and regulations on the provision of food service. Make a situation in a group of students. Having a conversation about the need to observe laws and regulations on the provision of catering services of a hotel complex. Show the situation to the members of the commission.

Задание № 20
Текст задания:
Make a table and describe the features of the organization of catering enterprises of different types and classes, methods and forms of service. Show the result of the work to the members of the commission.

Задание № 21
Текст задания:
Fill in the table “Organization of catering enterprises of different types and classes”. Show the result of the work to the members of the commission.

Задание № 22
Текст задания:
Fill in the table “Methods and forms of service at catering enterprises. Show the result of the work to the members of the commission.

Задание № 23
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. You have new employees in the food service and you need to inform them about the requirements for service personnel, rules and standards of labor protection, safety, industrial sanitation, fire protection and personal hygiene. Make this situation in a group with students. Demonstrate the process of informing employees.

Задание № 24
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. You have new employees in the food service and you need to give a briefing on the rules and standards of labor protection, safety, industrial hygiene, fire protection and personal hygiene. Make this situation in a group with students. Demonstrate the process of instructing the housekeeping staff on the rules and regulations of labor protection, safety, industrial sanitation, fire protection and personal hygiene.

Задание № 25
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You need to undergo voluntary certification of hotel catering services. Draw up a document that will contain all the requirements for the retail and production facilities of food service organizations. Present the result of the work to the members of the commission in electronic form.

Задание № 26
Текст задания:
Make and fill in the table “Requirements for the trading and industrial premises of food service organizations”. Show the result to the members of the commission.

Задание № 27
Текст задания:
Make up a short vocabulary of professional terminology for the food service in a foreign language. Show the result of the work to the members of the commission.

Задание № 28
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. An international scientific symposium will be held in your hotel, the participants of which will come not only from the CIS countries, but also from Western countries. The organizator of a scientific symposium from England arrived at the hotel to draw up a menu in advance and to organize meals for the participants of the symposium. Make a situation with a student from your group and demonstrate it.

Задание № 29
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You are constantly looking for ways to improve organization quality and food technology. Draw up a diagram of the technology for organizing the catering process for a hotel enterprise of category 5*. Show it to the members of the commission.

Задание № 30
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Some people suffered from flood are temporarily accommodated in your hotel. You need to arrange meals for them. Make a situation in the group with students on the organization of the food process in accordance with the technology and demonstrate it to the members of the commission.

Задание № 31
Текст задания:
Describe the specialized information programs and technologies used in the work of the food service. Fill in the table.

Таблица 1 Information programs and technologies used in food service work.

Information programs used in food service work.	Technologies used in food service work.

Задание № 32
Текст задания:
Make up and design the menu for the buffet, using specialized information programs and technologies that are used in the work of the food service. Show the ready menu to the members of the commission.

Задание № 33
Текст задания:
Describe the stages of the process of serving guests at catering enterprises (buffet, banquet, business lunch). Demonstrate the result.

Задание № 34
Текст задания:
Make a diagram of the stages of the guest service process at a catering enterprise (buffet, banquet, business lunch) in accordance with the established rules of the problem. Demonstrate the result.

Задание № 35
Текст задания:
Describe the technology for organizing the food process using different methods of serving food and drinks, the standards for organizing service and sales in the food service depertments. Demonstrate the result.

Задание № 36
Текст задания:
You are the head of the food service. Organize the food process for a group of 12 children and 2 leaders who arrived in your city for several days. Usie various methods of serving food and

drinks, standards of service and sales organization. Demonstrate the process of organizing breakfast (buffet) and dinner in a group with students.

Задание № 38
Текст задания:
You are the head of the food service. An algorithm of the providing of catering services has been drawn up in accordance with the regulations. Demonstrate the result.

Задание № 39
Текст задания:
You work as a waiter in a hotel catering service. A guest ordered breakfast in the room. Deliver breakfast to his room in accordance with the rules. Show the situation together with a student from the group.

Задание № 39
Текст задания:
Describe the criteria and rates of quality of the food service. Give examples.

Задание № 40
Текст задания:
Draw up a table «Criteria and rates of service quality at food enterprises». Show the result of work with the table.

Задание № 41
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You will have certification of employees soon. Describe methods of estimation the quality of the services provided in catering enterprises. Give examples.

Задание № 42
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You will have certification of employees soon. Make a table "Methods of estimation the quality of provided services." Show the completed table.

Задание № 43
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You have 15 subordinated employyes. 10 people are kitchen workers, 5 people are waiters in the restaurant hall. This month, a symposium of scientific employees (3 days) and reception of 2 tourist groups (7 days) will be held. Make an activity plan for food service employees. Show the ready work plan for the food service employees.

Задание № 44
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. You have 15 subordinated employees. 10 people are kitchen workers, 5 people are waiters in the restaurant hall. This month there will be a symposium of scientific employees (3 days, 400 participants) and reception of 2 tourist groups (7 days, 70 people) and you will need additional staff to serve the guests, additional material resources Make a plan of the need for material resources and staff.

Задание № 45

Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Design catering operating procedures that are suitable to local regulations of hotel. Show the result of your work.

Задание № 46
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Develop food service standards that are consistent with local regulations of the hotel. Show the result of your work.

Задание № 47
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Make up a work timetable for food service staff in accordance with current hotel plans and standards. Show the result of your work.

Задание № 48
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Hold a meeting with the food service staff to stimulate the work of food service staff in accordance with current hotel plans and standards. Make up and demonstrate the situation in a group of students.

Задание № 49
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Make a request for the purchase of food and drinks for the restaurant. Fill in the necessary documentation in electronic form, print and show the ready document.

Задание № 50
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Recently, the hotel owner invited a chef from England to work at your restaurant. You came to meet a new chef and at the same time discuss the menu for a group of symposium participants who will come from England and will live in your hotel. Demonstrate a dialogue in a foreign language with the chef, explain what standards are set for the level and quality of service in accordance with the local acts of your hotel and what technologies have to be observed.

Задание № 51
Текст задания:
List the ways and methods of monitoring the current work of food service employees to maintain the required level of quality of guest service. Give examples.

Задание № 52
Текст задания:
You are the head of the hotel catering service. Monitor the current activities of catering staff to maintain the required level of quality of guest service in the restaurant hall. Make up and demonstrate the situation in a group of students.

Задание № 53
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Using the Internet resources, find the accounting of LLC Ekaterinburg Center, which manages the Novotel Hotel. Analyze the material and staffing needs of the Novotel hotel catering service. Present your analysis and demonstrate it.

Задание № 54
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Using Internet resources, find the accounting and reviews of LLC Ekaterinburg-Center, which manages the Novotel Hotel. Make a plan for the needs of the food service in material resources and personnel in accordance with the job description of the head of the food service and in accordance with the local acts of the hotel. Print and demonstrate the completed plan.

Задание № 55
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Make a request for materials (napkins, detergents and disinfectants, table linen) for the food service in accordance with standard forms and requirements for paperwork. Print and demonstrate the finished document.

Задание № 56
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. The chef has applied for dismissal. Make a request to the employment service for the staff recruitment for the food service in accordance with standard forms and requirements for paperwork. Print and demonstrate a finished document.

Задание № 57
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. There will be a lot of work at your hotel in 3 days. 2 additional employees will be required for service in the restaurant hall and therefore you addressed to an outsourcing company. Organize the work of food service employees in accordance with current plans and standards of work of food service employees. Hold a meeting with employees and organize the work of employees in accordance with current plans and standards of food service. Make and demonstrate the situation in a group with students.

Задание № 58
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. In 3 days there will be much work at your hotel, but the guests are vegetarians, so sales of meat and fish dishes will decrease. To provide vegetarian food for all guests 2 additional employees will be required and therefore you turned to an outsourcing company. Correct the work of of food service employees in accordance with current plans and standards of food service employees. Correct the plans of organizing the work of food service employees.

Задание № 59
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel In 3 days there will be much work at your hotel, but the guests are vegetarians, so sales of meat and fish dishes will decrease. To provide vegetarian food for all guests 2 additional employees will be required and therefore you turned to an outsourcing company. Make up and demonstrate the organization of the food service staff in accordance with the current plans and standards of the hotel.

Задание № 60
Текст задания: You are the head of the catering service in the 4 * hotel. On the hotel's website in there are some negative reviews about the organization and providing of catering services. Develop proposals for monitoring the current work of food service employees to maintain the required level of quality of guest service. Prove, print and demonstrate the ready proposals.

Задание № 61
Текст задания:
You are the head of the catering service in the 4 * hotel. Negative reviews about the organization and provision of catering services periodically appear on the hotel's website. To meet the disadvantages, you should monitor the current activity of the catering staff to maintain the required level of quality of guest service. Make up a situation in a group with students using special methods and control methods.

Экзаменационные билеты

Задание № 1
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Erstellen Sie einen elektronischen Arbeitsplan für den Lebensmittelservice entsprechend dem Umfang der Aktivität. Zeigen Sie Ihren fertigen Plan.

Задание № 2
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Modellieren Sie die Situation in einer Gruppe mit Schülern in Bezug auf Organisation, Koordination und Kontrolle der Aktivitäten des Lebensmittelservices. Demonstrieren Sie diesen Prozess.

Задание № 3
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Sie haben die Bestellung zur Lieferung von Lebensmitteln in das Zimmer angenommen, aber der Gast hat die Zimmertür nicht zur festgelegten Zeit geöffnet. Demonstrieren Sie den Prozess der Interaktion mit anderen Hotelkomplexdienstleistungen, um den Ernährungsbedürfnissen des Gastes gerecht zu werden.

Задание № 4
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service in einem 5-Sterne-Hotel mit einer Gesamtanzahl von 50 Zimmern, der Anzahl der Betten 180. Führen Sie eine Bewertung der Bedürfnisse des Catering-Service in Bezug auf materielle Ressourcen und Personal durch. Zeigen Sie das Ergebnis.

Задание № 5
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service in einem 5-Sterne-Hotel mit insgesamt 50 Zimmern und 180 Betten. Eine Mitarbeiterin (Kellnerin) hat Mutterschaftsurlaub genommen, die Köchin hat gekündigt, der Konditor ist in den Ruhestand getreten. Die Kellner haben keine Zeit, die Gäste im Handelssaal des Restaurants zu bedienen. Kein Wochenendpartner, der das Frühstücksbuffet serviert. Machen Sie einen Plan für die Bedürfnisse des Food-Service für materielle Ressourcen und Personal. Zeigen Sie das Ergebnis.

Задание № 6
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service in einem 5-Sterne-Hotel mit einer Gesamtanzahl von 50 Zimmern, einer Anzahl von 180 Betten. Bestimmen Sie die Anzahl und die Funktionsverantwortung der Mitarbeiter gemäß den festgelegten Standards für Hotelrestaurants. Zeigen Sie das Ergebnis.

Задание № 7
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service in einem 5-Sterne-Hotel mit einer Gesamtanzahl von 50 Zimmern, einer Anzahl von 180 Betten. Definieren Sie die Anzahl und die Funktionsverantwortung der Mitarbeiter gemäß den festgelegten Standards in einer Fremdsprache

Задание № 8
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Suchen Sie mithilfe der Internetressourcen nach den Konten von Yekaterinburg Center LLC, das das Novotel Hotel verwaltet. Analysieren Sie die Ergebnisse des Hotel-Catering-Service von Novotel. Präsentieren Sie Ihre Analyse in Form einer Präsentation und demonstrieren Sie sie den Mitgliedern der Kommission.

Задание № 9
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Suchen Sie mithilfe der Internetressourcen nach den Konten von Yekaterinburg Center LLC, das das Novotel Hotel verwaltet. Analysieren Sie den Material- und Personalbedarf des Novotel-Hotel-Catering-Service. Präsentieren Sie Ihre Analyse in Form einer Präsentation und demonstrieren Sie sie den Mitgliedern der Kommission.

Задание № 10
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Verwenden Sie die Informationstechnologie, um für eine Woche ein Beispielmenü für eine Gruppe von Touristen zu erstellen. Touristen bekennen sich zum Islam. Übertragen Sie das fertige Menü an einen Wirtschaftswissenschaftler, um die Kosten über einen Datei-Hosting-Dienst (Netzwerkordner) für die Erledigung von Papierkram und die Einhaltung der Verpflegungsvorschriften zu berechnen.
Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern die Ergebnisse Ihrer Arbeit.

Задание № 11
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Erstellen Sie die Lebensmitteldokumentation gemäß den Bestimmungen für Lebensmitteldienste. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern die Ergebnisse Ihrer Arbeit.

Задание № 12
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Demonstrieren Sie in einer Gruppe mit Studenten den Prozess der Organisation und Überwachung der Vorbereitung und Bedienung von Verbraucherdiensten mit verschiedenen Methoden und Techniken zum Servieren von Speisen und Getränken in Verpflegungsorganisationen in russischer und ausländischer Sprache in einer Fremdsprache.

Задание № 13
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Zeigen Sie in der Gruppe mit den

Schülern, wie Verbraucherdienste mit verschiedenen Methoden und Techniken zum Servieren von Speisen und Getränken bedient werden und wie die Sicherheit und der Arbeitsschutz eingehalten werden, wenn mit Inventar und Ausrüstung gemäß den örtlichen Bestimmungen der Hotels gearbeitet wird.

Задание № 14
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Zeigen Sie in einer Gruppe mit Schülern, wie die aktuellen Aktivitäten der Mitarbeiter des Gastronomiebereichs überwacht werden, um die erforderliche Qualität des Gästeservice aufrechtzuerhalten.

Задание № 15
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Zeigen Sie in einer Gruppe mit Schülern, wie die Qualität des Gästeservice beurteilt wird.

Задание № 16
Текст задания:
Geben Sie eine kurze Beschreibung der Funktionen des Stromversorgungsdienstes.

Задание № 17
Текст задания:
Füllen Sie die Tabelle "Funktionen und Merkmale der Gastronomie" aus. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern das Ergebnis der Arbeit.

Задание № 18
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Sie haben neue Mitarbeiter im FoodService und müssen diese an die Gesetze und Vorschriften zur Erbringung von Food-Services erinnern. Modellieren Sie eine Situation in einer Gruppe von Studenten. Nennen Sie die Gesetze und Vorschriften für die Erbringung von Catering-Dienstleistungen des Hotelkomplexes.

Задание № 19
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Sie haben Beschwerden von Hotelgästen über den schlechten Service von Food-Service-Mitarbeitern erhalten, und Sie müssen sie an die Gesetze und Vorschriften zur Bereitstellung von Food-Service erinnern. Modellieren Sie eine Situation in einer Gruppe von Studenten. Ein Gespräch über die Notwendigkeit der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften für die Erbringung von Verpflegungsdienstleistungen in einem Hotelkomplex führen. Zeigen Sie den Mitgliedern der Kommission die Situation.

Задание № 20
Текст задания:
Machen Sie eine Tabelle und beschreiben Sie die Merkmale der Organisation von CateringUnternehmen verschiedener Arten und Klassen, Methoden und Formen der Dienstleistung. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern das Ergebnis der Arbeit.

Задание № 21
Текст задания:
Füllen Sie die Tabelle „Organisation von Catering-Unternehmen verschiedener Arten und Klassen“ aus. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern das Ergebnis der Arbeit.

Задание № 22 Текст задания:
Füllen Sie die Tabelle „Methoden und Formen der Bedienung in Verpflegungsbetrieben“ aus. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern das Ergebnis der Arbeit.

Задание № 23
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Sie haben neue Mitarbeiter im Food-Service und müssen diese über die Anforderungen an das Servicepersonal, die Regeln und Standards für Arbeitsschutz, Sicherheit, industrielle Hygiene, Brandschutz und persönliche Hygiene informieren. Modellieren Sie diese Situation in einer Gruppe mit Studenten. Demonstrieren Sie den Prozess der Information der Mitarbeiter.

Задание № 24
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Sie haben neue Mitarbeiter im FoodService und müssen in die Regeln und Standards des Arbeitsschutzes, der Sicherheitsmaßnahmen, der industriellen Hygiene, des Brandschutzes und der persönlichen Hygiene eingewiesen werden. Modellieren Sie diese Situation in einer Gruppe mit Studenten. Demonstrieren Sie den Prozess der
Einweisung (Einweisung) des Personals in die Regeln und Vorschriften für Arbeitsschutz, Sicherheit, industrielle Hygiene, Brandschutz und persönliche Hygiene.

Задание № 25
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Sie müssen sich einer freiwilligen Zertifizierung für Hotel-Catering-Dienstleistungen unterziehen. Erstellen Sie ein Dokument, in dem alle Anforderungen an die Einzelhandels- und Produktionsstätten von Food-Service-Organisationen aufgeführt sind. Präsentieren Sie den Mitgliedern der Kommission das Ergebnis der Arbeit in elektronischer Form.

Задание № 26
Текст задания:
Machen Sie und füllen Sie die Tabelle "Anforderungen an die Handels- und Industrieräume von Food-Service-Organisationen". Zeigen Sie das Ergebnis den Kommissionsmitgliedern.

Задание № 27
Текст задания:
Schreiben Sie ein kurzes Vokabular der Fachterminologie für die Verpflegung in einer Fremdsprache. Zeigen Sie den Kommissionsmitgliedern das Ergebnis der Arbeit.

Задание № 28
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. In Ihrem Hotel findet ein internationales wissenschaftliches Symposium statt, dessen Teilnehmer nicht nur aus den GUS-Staaten, sondern auch aus westlichen Ländern kommen. Im Voraus war der Veranstalter eines wissenschaftlichen Symposiums aus England im Hotel eingetroffen, um ein Menü zusammenzustellen und die Mahlzeiten für die Teilnehmer des Symposiums zu organisieren. Simulieren Sie eine Paarsituation als Schüler einer Gruppe und demonstrieren Sie sie.

Задание № 29

Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Sie sind ständig auf der Suche nach Möglichkeiten zur Verbesserung der Organisationsqualität und der Ernährungstechnologie. Erstellen Sie ein Diagramm der Technologie zur Organisation des Catering-Prozesses für ein Hotelunternehmen der Kategorie 5. 8. Zeigen Sie es den Mitgliedern der Kommission.

Задание № 30
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Hotel-Catering-Service. Von Überschwemmungen betroffene Bewohner werden vorübergehend in Ihrem Hotel untergebracht. Sie müssen Mahlzeiten für die Betroffenen arrangieren. Modellieren Sie mit den Studierenden die Situation in der Gruppe hinsichtlich der Organisation des Ernährungsprozesses in Übereinstimmung mit der Technologie und demonstrieren Sie es den Mitgliedern der Kommission.

Задание № 31
Текст задания:
Beschreiben Sie die speziellen Informationsprogramme und -technologien, die bei der Arbeit des Food-Service zum Einsatz kommen, indem Sie die Tabelle ausfüllen.

Tabelle 1 Informationsprogramme und -technologien, die in der Arbeit des Food-Service verwendet werden

Informationsprogramme für die Arbeit der Gastronomie	Technologien, die in der Arbeit des Food-Service eingesetzt werden

Задание № 32
Текст задания:
Erstellen und gestalten Sie ein Menü für das Buffet, indem Sie spezielle Informationsprogramme und Technologien verwenden, die bei der Arbeit des Food-Service verwendet werden. Zeigen Sie den Mitgliedern der Kommission das fertige Menü

Задание № 33
Текст задания:
Beschreiben Sie die Phasen des Bedienens der Gäste in den Catering-Einrichtungen (Buffet, Bankett, Geschäftsessen). Demonstrieren Sie das Ergebnis.

Задание № 34
Текст задания:
Erstellen Sie ein Diagramm über die Stufen der Bedienung der Gäste in einer Catering-Einrichtung (Buffet, Bankett, Geschäftsessen) gemäß den festgelegten Regeln des Problems. Demonstrieren Sie das Ergebnis.

Задание № 35

Текст задания:
Beschreiben Sie die Technologie für die Organisation des Lebensmittelprozesses mithilfe verschiedener Methoden zum Servieren von Speisen und Getränken, die Standards für die Organisation von Service und Verkauf in den Abteilungen des Lebensmittelservices. Demonstrieren Sie das Ergebnis.

Задание № 36
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Food service. Organisieren Sie den Ernährungsprozess für eine Gruppe von 12 Kindern von Touristen und 2 Führungskräften, die mehrere Tage in Ihrer Stadt angekommen sind. mit verschiedenen Methoden des Servierens von Speisen und Getränken, Standards der Organisation von Service und Verkauf. Zeigen Sie den Schülern in der Gruppe, wie Frühstück (Buffet) und Abendessen organisiert werden.

Задание № 38
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Food service. Für die Erbringung von Verpflegungsleistungen wurde ein vorschriftsmäßiger Algorithmus erstellt. Demonstrieren Sie das Ergebnis.

Задание № 39
Текст задания:
Sie arbeiten als Kellner in einem Hotel-Catering-Service. Gast bestellte Frühstück im Zimmer. Bringen Sie das Frühstück gemäß dem Zeitplan auf Ihr Zimmer. Zeigen Sie die Situation zusammen mit einem Schüler aus der Gruppe.

Задание № 39
Текст задания:
Beschreiben Sie die Kriterien und Indikatoren für die Servicequalität in der Gastronomie. Nennen Sie einige Beispiele.

Задание № 40
Текст задания:
Die Tabelle „Kriterien und Indikatoren für die Dienstleistungsqualität in Gaststättenbetrieben“ wurde zusammengestellt. Zeigen Sie das Ergebnis der Arbeit am Tisch.

Задание № 41
Текст задания:
Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Sie werden bald eine Zertifizierung der Mitarbeiter haben. Beschreiben von Methoden zur Bewertung der Qualität der im Catering erbrachten Dienstleistungen. Nennen Sie einige Beispiele.

Задание № 42
Текст задания:
Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Sie werden bald eine Zertifizierung der Mitarbeiter haben. Machen Sie eine Tabelle "Methoden zur Beurteilung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen." Demonstrieren Sie die fertig ausgefüllte Tabelle.

Задание № 43
Текст задания:
Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Sie haben 15 untergeordnete Personen. 10 Personen - Küchenarbeiter, 5 Personen - Kellner in der Restauranthalle. In diesem Monat finden ein Symposium von Forschern (3 Tage) und ein Empfang von 2 Touristengruppen (7 Tage) statt.

Machen Sie einen Aktivitätsplan für Food-Service-Mitarbeiter. Zeigen Sie Ihren Speiseplan.

Задание № 44

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Sie haben 15 untergeordnete Personen. 10 Personen - Küchenarbeiter, 5 Personen - Kellner in der Restauranthalle. In diesem Monat gibt es ein Symposium von Forschern (3 Tage, 400 Teilnehmer) und einen Empfang von 2 Touristengruppen (7 Tage, 70 Personen). Sie benötigen zusätzliches Personal, um die Gäste zu bedienen. Erstellen Sie einen Plan für den Bedarf an materiellen Ressourcen und Personal.

Задание № 45

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Entwerfen Sie Catering-Betriebsverfahren, die den örtlichen Hotelvorschriften entsprechen. Zeigen Sie das Ergebnis Ihrer Arbeit.

Задание № 46

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Entwickeln Sie Verpflegungsstandards, die den örtlichen Hotelvorschriften entsprechen. Zeigen Sie das Ergebnis Ihrer Arbeit.

Задание № 47

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Richten Sie einen Zeitplan für die Arbeit des Personals im Gastronomiebereich gemäß den aktuellen Hotelplänen und -standards ein. Zeigen Sie das Ergebnis Ihrer Arbeit.

Задание № 48

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Treffen Sie sich mit dem Catering-Personal, um die Aktivitäten des Catering-Personals gemäß den aktuellen Plänen und Standards des Hotels anzuregen. Modellieren und demonstrieren Sie die Situation in einer Gruppe von Studenten.

Задание № 49

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Beantragen Sie den Kauf von Speisen und Getränken für ein Restaurant. Füllen Sie die entsprechenden Unterlagen in elektronischer Form aus, drucken Sie das fertige Dokument aus und zeigen Sie es an.

Задание № 50

Текст задания:

Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Kürzlich hat der Hotelbesitzer einen Koch aus England eingeladen, in Ihrem Restaurant zu arbeiten. Sie sind gekommen, um einen neuen Koch zu treffen und gleichzeitig das Menü für eine Gruppe von Symposiumsteilnehmern zu besprechen, die aus England kommen und in Ihrem Hotel wohnen werden. Führen Sie mit dem Küchenchef einen Dialog über professionelle Themen in einer Fremdsprache durch, erläutern Sie, welche Standards für das Niveau und die Qualität des Services in Übereinstimmung mit den örtlichen Gesetzen Ihres Hotels festgelegt wurden und welche Technologien befolgt werden müssen.

Задание № 51

Текст задания:

Nennen Sie Möglichkeiten und Methoden zur Überwachung der aktuellen Aktivitäten der Mitarbeiter des Gastronomiebereichs, um die erforderliche Qualität des Gästeservice zu gewährleisten. Nennen Sie Beispiele.

Задание № 52
Текст задания:
Sie sind der Leiter der Hotelgastronomie. Überwachen Sie die aktuellen Aktivitäten des Catering-Personals, um die erforderliche Qualität des Gästeservice während des Besucherdienstes in der Restauranthalle aufrechtzuerhalten. Modellieren und demonstrieren Sie die Situation in einer Gruppe von Studenten

Задание № 53
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Suchen Sie mithilfe der Internetressourcen nach den Konten von Yekaterinburg Center LLC, das das Novotel Hotel verwaltet. Analysieren Sie den Material- und Personalbedarf des Novotel-Hotel-Catering-Service.
Präsentieren Sie Ihre Analyse als Präsentation und demonstrieren Sie sie.

Задание № 54
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Nutzen Sie die Internet-Ressourcen, um Berichte und Bewertungen von Ekaterinburg-Center LLC zu erhalten, das das Novotel Hotel verwaltet. Erstellen Sie einen Plan für die Bedürfnisse des Food-Service in Bezug auf materielle Ressourcen und Personal in Übereinstimmung mit der Stellenbeschreibung des Leiters des Food-Service und in Übereinstimmung mit den örtlichen Gesetzen des Hotels. Drucken Sie den fertigen Plan aus und demonstrieren Sie ihn.

Задание № 55
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Stellen Sie eine Anfrage für Materialien (Servietten, Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Tischwäsche) für den Lebensmittelservice gemäß den Standardformularen und -anforderungen für Papierkram. Drucken und demonstrieren Sie das fertige Dokument.

Задание № 56
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Der Küchenchef hat die Entlassung beantragt. Stellen Sie beim Arbeitsamt einen Antrag auf Auswahl des Personals für den Lebensmittelservice gemäß den Standardformularen und -anforderungen für den Papierkram. Drucken und demonstrieren Sie ein fertiges Dokument.

Задание № 57
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Nach 3 Tagen wird Ihr Hotel eine große Last haben. Weitere 2 Mitarbeiter werden für den Service in der Restauranthalle benötigt und Sie haben sich an ein Outsourcing-Unternehmen gewandt. Organisieren Sie die Aktivitäten von Food-Service-Mitarbeitern in Übereinstimmung mit den aktuellen Plänen und Standards der Aktivitäten von Food-Service-Mitarbeitern. Führen Sie ein Treffen mit Mitarbeitern durch und organisieren Sie die Aktivitäten der Mitarbeiter in Übereinstimmung mit den aktuellen Plänen und Standards für Food-Service-Aktivitäten. Modellieren und demonstrieren Sie die Situation in einer Gruppe mit Studenten.

Задание № 58
Текст задания:

Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Nach 3 Tagen hat Ihr Hotel eine große Last, aber die Gäste sind Vegetarier, so dass der Verkauf von Fleisch- und Fischgerichten sinkt. Um allen Gästen vegetarisches Essen anbieten zu können, werden zusätzlich 2 Mitarbeiter benötigt und Sie haben sich an ein Outsourcing-Unternehmen gewandt. Passen Sie die Aktivitäten der Food-Service-Mitarbeiter an die aktuellen Pläne und Aktivitätsstandards der Food-ServiceMitarbeiter an. Passen Sie die Pläne für die Organisation der Aktivitäten von Food-ServiceMitarbeitern an.

Задание № 59
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Nach 3 Tagen hat Ihr Hotel eine große Last, aber die Gäste sind Vegetarier, so dass der Verkauf von Fleisch- und Fischgerichten sinkt. Um allen Gästen vegetarisches Essen anbieten zu können, werden zusätzlich 2 Mitarbeiter benötigt und Sie haben sich an ein Outsourcing-Unternehmen gewandt. Modellieren und demonstrieren Sie die Organisation des Gastronomiepersonals gemäß den aktuellen Plänen und Standards des Hotels.

Задание № 60
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Auf der Website des Hotels werden im Bewertungsbereich regelmäßig negative Bewertungen zur Organisation und Bereitstellung von Catering-Services veröffentlicht. Erarbeitung von Vorschlägen zur Überwachung der aktuellen Aktivitäten der Mitarbeiter des Gastronomiebereichs, um die erforderliche Qualität des Gästeservice aufrechtzuerhalten. Argumentieren, drucken und demonstrieren Sie die fertigen Vorschläge.

Задание № 61
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Catering-Service im 4 * Hotel. Auf der Website des Hotels werden im Bewertungsbereich regelmäßig negative Bewertungen zur Organisation und Bereitstellung von Catering-Services veröffentlicht. Um die Mängel zu beseitigen, sollten Sie die aktuellen Aktivitäten des Catering-Personals überwachen, um das erforderliche Qualitätsniveau des Gästeservice aufrechtzuerhalten. Simulieren Sie die Situation in einer Gruppe mit Schülern mithilfe spezieller Methoden und Kontrollmethoden.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5
Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.
Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы профессионального модуля	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа Практические ситуации	Экзаменационные билеты
2	МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа Практические ситуации	Экзаменационные билеты
3	Учебная практика	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по учебной практике
4	Производственная практика	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по производственной практике
5	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Задания для экзамена

1.Оценочные средства для текущего контроля

Банк тестов

Оценивание результатов	от 140 до 150 верных ответов – оценка «Отлично» от 120 до 139 верных ответов – оценка «Хорошо» от 100 до 119 верных ответов – оценка «Удовлетворительно» от 0 до 99 верных ответов – оценка «Неудовлетворительно»
Время на выполнение теста	На выполнение теста отводится 120 минут

Тема Вопроса	НВ		Вопрос\ Ответ
Гостиничное предприятие и его структура	1	0	Гостиница — это:
			предприятие, номерной фонд которого состоит из номеров категории студия, апартаменты, люкс
		+	здание (или комплекс зданий) со сложным круглосуточным технологическим процессом, в котором клиентам гарантируется предоставление номеров (или мест в номерах), а также дополнительных услуг, направленных на комфортное, удобное и безопасное потребление гостиничного продукта
			предприятие с автостоянками, предоставляющие услуги размещения для автомобилистов
			здание (или комплекс зданий) со сложным круглосуточным технологическим процессом, в котором клиентам гарантируется предоставление номеров (или мест в номерах)
Гостиничное предприятие и его структура	2	0	В 1960-70-е годы в Москве были построены гостиницы:
		+	«Останкино», «Ленинградская», «Украина», «Пекин», «Россия»
			«Космос», «Измайлово», «Салют», «Молодежная», «Международная»
			«Останкино», «Ленинградская», «Космос», «Измайлово»
			«Салют», «Молодежная», «Международная» «Украина», «Пекин», «Россия»
Гостиничное предприятие и его структура	3	0	К Олимпиаде 1980 года, в Москве были построены гостиницы:
			«Останкино», «Ленинградская», «Украина», «Пекин», «Россия»
		+	«Космос», «Измайлово», «Салют», «Молодежная», «Международная»
			«Останкино», «Ленинградская», «Космос», «Измайлово»
			«Салют», «Молодежная», «Международная» «Украина», «Пекин», «Россия»
Гостиничное предприятие и его структура	4	0	Коллективные средства размещения подразделяются на:
		+	предприятия гостиничного типа и специализированные предприятия
			предприятия гостиничного типа и *индивидуальные средства размещения*

			специализированные предприятия и *индивидуальные средства размещения*
			предприятия гостиничного типа, специализированные предприятия и *индивидуальные средства размещения*
Гостиничное предприятие и его структура	5	0	Гостиница среднего класса – это:
			гостиничное предприятие малой или средней вместимости (150 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг
		+	гостиничное предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций
			малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам — участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром
			традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта
Гостиничное предприятие и его структура	6	0	Гостиницы транзитного назначения характеризуются:
			месторасположением вблизи административных, общественных и других центров городов без обязательного наличия зеленых территорий для отдыха и спортивной деятельности
			обязательной организацией в номере рабочей зоны (наличие письменного стола, рабочего кресла, настольного освещения, письменных принадлежностей и средств оргтехники и т.п.)
			наличием помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров, бизнес-центра и служб финансового обеспечения
		+	обслуживанием любого контингента в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов: железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимальные питания основном не предоставляется, поскольку заведения питания предусмотрены на вокзалах
Гостиничное предприятие и его структура	7	0	Гостиницы для отдыха должны отвечать следующему требованию:
			в номерном фонде должны преобладать двухместные номера

			обязательное наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений
			находиться среди зеленых массивов, максимально удаленных от городских центров
		+	все ответы правильные
Гостиничное предприятие и его структура	8	0	Гостиница для отдыха может быть:
			курортной
			стационарной
			туристско-экскурсионной
		+	все ответы правильные
Гостиничное предприятие и его структура	9	0	К службам гостиницы, приносящим прямой доход относятся:
		+	служба приема и размещения гостей
			хозяйственный отдел
			бухгалтерия
			отдел кадров
Гостиничное предприятие и его структура	10	0	К службам гостиницы, приносящим непрямой доход относятся:
			служба общественного питания
			служба приема и размещения гостей
			магазины и киоски розничной торговли
		+	инженерно-техническая служба
Гостиничное предприятие и его структура	11	0	Внешние службы гостиницы – это:
		+	службы, где служащие имеют непосредственный прямой контакт с гостями гостиницы
			службы, сотрудники которых практически не имеют прямого контакта с гостями
			службы, ориентированные на информационное обслуживание
			службы, ориентированные на производство различной продукции гостиницы
Гостиничное предприятие и его структура	12	0	В функции службы приема и размещения входит:
			введение и поддержание в рабочем состоянии базы данных, отражающих информацию о гостях и состоянии номерного фонда
			бронирование, регистрация, распределение номеров, рекомендаций руководству и инициализации всех действий гостиницы в области формирования и осуществления продуктовой, ценовой, сбытовой и рекламной политики
			бронирование, регистрация, взимание оплаты за проживание и ведение необходимой документации, обучение работников
		+	бронирование, регистрация, распределение номеров, оказание гостям различных информационных услуг, взимание оплаты за проживание и ведение необходимой документации
Гостиничное предприятие и его структура	13	0	Ночной аудитор:
			проверяет правильность составления счетов
			проверяет правильность оплаты по кредитным карточкам

			суммирует результаты всех финансовых операций и на следующий день докладывает о них руководителю гостиницы
		+	все ответы правильные
Гостиничное предприятие и его структура	14	0	Принципиальное отличие при кажущемся совпадении функций службы приема и размещения (бронирования) и службы маркетинга и продаж гостиницы состоит в том, что:
			главным критерием оценки эффективности работы службы приема и размещения является количественная продажа услуг, т. е. связанная с контрактацией значительных объемов на более протяженных временных отрезках, а отдела продаж и маркетинга - качественная продажа
		+	работа отдела продаж и маркетинга направлена на привлечение массовых, долгосрочных клиентов, которым услуга размещения в гостинице предлагается преимущественно по оптовым ценам, т. е. с предоставлением значительных скидок
			из-за непосредственного общения с клиентами («у стойки»), службе приема и размещения доступен более качественный мониторинг мотивации и ценностей клиентов
			отдел продаж и маркетинга в гостинице имеет право проводить более самостоятельную политику и акцентировать внимание руководства на тех или иных актуальных проблемах
Гостиничное предприятие и его структура	15	0	Служба общественного питания гостиницы:
			обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе и барах
			включает в себя кухню во главе с заведующим производством и санврачом, кондитерский цех во главе с заведующим и продовольственный склад
			решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов и презентаций
		+	все ответы правильные
Гостиничное предприятие и его структура	16	0	Основное содержание работы кадровой службы гостиницы составляет:
		+	совершенствование организации труда, его стимулирование, создание безопасных условий труда
			управление качеством предлагаемых гостиницей услуг
			мониторинг рынка услуг и трудовых кадров конкурентов
			заказ билетов на самолеты, поезда, зрелищные заведения или другие места
Гостиничное предприятие и его структура	17	0	Иерархическая структура управления гостиницей, которая состоит из руководителя и нескольких подчиненных работников называется:
			функциональной
		+	линейной
			линейно-функциональной
			линейно-штабной
Гостиничное предприятие и его структура	18	0	В структуре управления гостиницей выделяются следующие элементы:
			звенья (отделы)
			уровни (ступени) управления
			связи (горизонтальные и вертикальные)
		+	все ответы правильные

Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	19	0	В широком смысле предприятие – это:
			сложная социально-экономическая система, в которой можно выделить иерархические, функциональные и информационные (кибернетические) подсистемы.
			самостоятельный, организационно-обособленный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, который производит и сбывает товары, выполняет работы, оказывает услуги
			имущественный комплекс, используемый для осуществления предпринимательской деятельности
		+	все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	20	0	Основными признаками предприятия являются:
		+	объединение имущества (образование комплекса) для определенного вида предпринимательской деятельности и фактическое ведение предпринимательской деятельности, направленной на получение прибыли от использования этого имущества
			объединение имущества (образование комплекса) для определенного вида предпринимательской деятельности и наличие собственников
			наличие собственников и желания ими осуществления предпринимательской деятельности
			наличие здания (помещения), собственников и желания ими осуществления предпринимательской деятельности
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	21	0	К основным функциям гостиничного предприятия относятся:
			финансовая и кредитная, кадровая, функция материально-технического обеспечения
			финансовая и кредитная, кадровая, функция материально-технического обеспечения, маркетинга
		+	финансовая и кредитная, кадровая, производственная, функция материально-технического обеспечения, маркетинга
			финансовая и кредитная, кадровая, производственная, технологическая, функция материально-технического обеспечения, маркетинга
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	22	0	Миссия работы предприятия — это:
		+	стратегическая (генеральная) цель, выражающая смысл существования, общепризнанное предназначение организации
			желаемое состояние организации через определенное время
			конкретные результаты ее деятельности, которые должны быть достигнуты к определенному периоду
			видение будущего организации со стороны его руководства
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	23	0	Цели работы предприятия — это:
			выражение смысла существования, общепризнанного предназначения организации
		+	желаемое состояние организации через определенное время
			конкретные результаты ее деятельности, которые должны быть достигнуты к определенному периоду
			видение будущего организации со стороны его руководства

Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	24	0	Цели предприятия устанавливаются на основе следующих принципов:
			конкретности и измеримости; достижимости и реальности
			наличия сроков исполнения; эластичности, возможности их корректировки
		+	наличия сроков исполнения; достижимости и реальности; конкретности и измеримости эластичности, возможности их корректировки
			наличия сроков исполнения; достижимости и реальности; конкретности и измеримости эластичности, возможности их корректировки; долгосрочности
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	25	0	Краткосрочные цели определяются на срок:
			не больше чем на квартал
		+	не больше чем на год
			не менее чем на квартал
			не менее чем на год
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	26	0	К краткосрочным целям можно отнести следующее:
			составить бизнес-план по созданию дополнительных торговых точек и магазинов
			произвести мониторинг рабочей силы на вопрос замещения вакантных должностей в образующихся отделах
			определить количество и размер оплаты труда персонала в открываемом филиале
		+	все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	27	0	Среднесрочные цели определяются на срок:
			не менее чем на год
		+	от года до трех лет
			от года до пяти лет
			от трех лет до пяти
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	28	0	К среднесрочным целям можно отнести следующее:
			составить бизнес-план по созданию дополнительных торговых точек и магазинов
		+	улучшить качество гостиничных услуг
			провести дополнительные маркетинговые исследования рынка для более глубокого изучения предпочтений и потребностей клиентов в условиях стремительного развития данного сегмента рынка
			все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	29	0	Долгосрочные цели определяются на срок:
			от трех лет до пяти
		+	от трех лет до десяти
			от пяти лет до десяти
			от десяти лет и более

Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	30	0	К долгосрочным целям можно отнести следующее:
			открытие новых точек продаж (филиалов фирмы)
			освоение новых рынков реализации продукции
			расширение ассортимента реализуемой продукции
		+	все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	31	0	К высшим целям предприятия можно отнести:
			защиту окружающей среды
			применение прогрессивных технологий
			сохранение конкурентной среды
		+	все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	32	0	Задача работы предприятия — это:
			получение прибыли
			конкретные результаты ее деятельности, которые должны быть достигнуты к определенному периоду
		+	достижение результатов, которые предполагается получить в пределах планового периода
			стратегическая (генеральная) цель, выражающая смысл существования, общепризнанное предназначение организации
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	33	0	Право постановки задачи перед персоналом гостиничного предприятия остается за:
			руководством
		+	владельцем
			руководством и владельцем
			государством (при условии, если оно является совладельцем гостиничного предприятия)
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	34	0	Задачами гостиничного предприятия могут являться:
			получение дохода владельцем предприятия
			обеспечение персонала предприятия заработной платой, нормальными условиями труда и возможностью профессионального роста
			недопущение сбоев в работе предприятия
		+	все ответы правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	35	0	Задачами гостиничного предприятия не являются:
			охрана окружающей среды: земли, воздушного и водного бассейнов
			создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия
			обеспечение потребителей продукцией предприятия в соответствии с договорами и рыночным спросом
		+	все ответы не правильные
Цель, миссия и задачи гостиничного предприятия	36	0	Важнейшей задачей гостиничного предприятия во всех случаях является:

		+	получение дохода за счет реализации потребителям производимой продукции
			обеспечение потребителей продукцией предприятия в соответствии с договорами и рыночным спросом
			создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия
			охрана окружающей среды: земли, воздушного и водного бассейнов
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	37	0	Культура – это:
			человеческая деятельность в её самых разных проявлениях, включая все формы и способы человеческого самовыражения и самопознания, накопление человеком и социумом в целом навыков и умений
			проявление человеческой объективности и субъективности (характера, компетентностей, навыков, умений и знаний)
			набор кодов, которые предписывают человеку определенное поведение с присущими ему переживаниями и мыслями, оказывая на него, тем самым, управленческое воздействие
		+	все ответы не правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	38	0	Традиционно культуру различают на:
		+	материальную и духовную
			материальную, духовную и культуру других народов
			обслуживания и корпоративную культуру
			все ответы правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	39	0	Культура сервиса – это:
		+	неотъемлемая часть общей культуры общества, степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания клиентов в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и других (по усмотрению исследователей) показателях
			система ценностей (важность, значимость, польза, полезность чего-либо) и убеждений (элемент (качество) мировоззрения, придающий личности или социальной группе уверенность в своих взглядах на мир, знаниях и оценках реальной действительности), поддерживаемых предприятием сферы обслуживания, реализующая идею, что его главной целью является оказание потребителю качественных услуг на основе определённых правил, процедур, системы поощрений и действий
			совокупность устойчивых форм деятельности предприятия, без которых оно существовать
			все ответы правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	40	0	Культура обслуживания – это:
			неотъемлемая часть общей культуры общества, степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания клиентов в

			психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и других (по усмотрению исследователей) показателях
		+	система ценностей (важность, значимость, польза, полезность чего-либо) и убеждений (элемент (качество) мировоззрения, придающий личности или социальной группе уверенность в своих взглядах на мир, знаниях и оценках реальной действительности), поддерживаемых предприятием сферы обслуживания, реализующая идею, что его главной целью является оказание потребителю качественных услуг на основе определённых правил, процедур, системы поощрений и действий
			совокупность устойчивых форм деятельности предприятия, без которых оно существовать
			все ответы правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	41	0	Предназначение культуры обслуживания гостиничного предприятия заключается в том, что:
			она определяет поведение сотрудников (они знают, как действовать в любой создавшейся ситуации, чего ожидают от них)
			она дает сотрудникам чувство цели гостиничного предприятия
			она заставляет сотрудников хорошо относиться к своей гостинице
		+	все ответы правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	42	0	Психологическая культура сервиса – это:
		+	уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников индустрии сервиса для учёта индивидуально-психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания
			уровень развития психологических знаний о клиентах индустрии сервиса для учёта их индивидуально-психологических особенностей, с целью применения наилучшей тактики их обслуживания
			высокий уровень развития психологических знаний о клиентах индустрии сервиса для учёта их индивидуально-психологических особенностей, с целью применения наилучшей тактики их обслуживания
			система знаний о работниках и клиентах индустрии сервиса для учёта их индивидуально-психологических особенностей, с целью применения наилучшей тактики их обучения и обслуживания
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	43	0	Работник-сангвиник в гостинице:
		+	успешно обслуживает гостей отеля, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции
			незаменим при обслуживании большого количества гостей отеля, однако плохо владеет собой, особенно в напряжённых, конфликтных ситуациях
			выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов

			доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	44	0	Работник-холерик в гостинице:
			успешно обслуживает гостей отеля, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции
		+	незаменим при обслуживании большого количества гостей отеля, однако плохо владеет собой, особенно в напряжённых, конфликтных ситуациях
			выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов
			доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	45	0	Работник- флегматик в гостинице:
			успешно обслуживает гостей отеля, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции
			незаменим при обслуживании большого количества гостей отеля, однако плохо владеет собой, особенно в напряжённых, конфликтных ситуациях
		+	выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов
			доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	46	0	Работник- меланхолик в гостинице:
			успешно обслуживает гостей отеля, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции
			незаменим при обслуживании большого количества гостей отеля, однако плохо владеет собой, особенно в напряжённых, конфликтных ситуациях
			выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов
		+	доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	47	0	Авторитарной (директивной) корпоративной культуре как стилю управления гостиничным предприятием присуще:
			руководство не принимает активного участия в управлении коллективом, при разрешении возникающих проблем старается занять нейтральную позицию, предпочитает не вмешиваться в назревающие конфликты
		+	централизация власти и строгая служебная иерархия, тотальный контроль над сотрудниками, мнение коллектива, как правило, не учитывается
			рациональное распределение обязанностей между всеми членами коллектива, делегирование полномочий, коллегиальное принятие ключевых решений, наличие двухсторонней обратной связи

			все ответы не правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	48	0	Демократической (коллегиальной) корпоративной культуре как стилю управления гостиничным предприятием присуще:
			руководство не принимает активного участия в управлении коллективом, при разрешении возникающих проблем старается занять нейтральную позицию, предпочитает не вмешиваться в назревающие конфликты
			централизация власти и строгая служебная иерархия, тотальный контроль над сотрудниками, мнение коллектива, как правило, не учитывается
		+	рациональное распределение обязанностей между всеми членами коллектива, делегирование полномочий, коллегиальное принятие ключевых решений, наличие двухсторонней обратной связи
			все ответы не правильные
Культура обслуживания на предприятии сферы гостеприимства	49	0	Стабильной корпоративной культуре с точки зрения уровня стабильности (устойчивости) гостиничного предприятия присуще:
			во главу угла ставится четкое выполнение функциональных алгоритмов деятельности с неукоснительным соблюдением всех существующих норм и требований
			основной ценностью организации являются работающие в ней люди, а руководство стремится всячески поддерживать сотрудников, вникая в их потребности и проблемы
			стабильные колебания в общей системе управления организацией, отсутствие четких и единых для всех норм и правил поведения, избирательное отношение к разным членам коллектива
		+	постоянство и предельная четкость действующих в организации норм, традиций, правил поведения и прочих элементов организационной культуры
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	50	0	Тайм-менеджмент – это:
			процесс тренировки сознательного контроля над количеством времени, потраченного на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность
			технология организации времени
			технология повышения эффективности использования времени
		+	все ответы не правильные
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	51	0	К такому этапу развития тайм-менеджмента как «Тейлоризм» (1910-1940), относятся следующие присущие ему идеи:
		+	хронометраж трудовых операций, оптимизация способа работы, нормирование
			целеполагание, планирование, принятие решений для топ-менеджмента
			главная проблема для человека заключается не столько в том, чтобы управлять временем, сколько в том - чтобы управлять собой
			все ответы не правильные

Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	52	0	К такому этапу развития тайм-менеджмента как «классический» (1950-1990), относятся следующие присущие ему идеи:
			хронометраж трудовых операций, оптимизация способа работы, нормирование,
			целеполагание, планирование, принятие решений для топ-менеджмента
		+	главная проблема для человека заключается не столько в том, чтобы управлять временем, сколько в том - чтобы управлять собой
			все ответы правильные
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	53	0	К такому этапу развития тайм-менеджмента как «современный» (конец XX - начало XXI века), относятся следующие присущие ему идеи:
			хронометраж трудовых операций, оптимизация способа работы, нормирование
			целеполагание, планирование, принятие решений для топ-менеджмента
		+	главная проблема для человека заключается не столько в том, чтобы управлять временем, сколько в том - чтобы управлять собой
			все ответы не правильные
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	54	0	В управлении временем можно выделить следующие друг за другом процессы:
		+	анализ; моделирование стратегий с учётом проведённого анализа; целеполагание; планирование и расстановка приоритетов; реализация; контроль достижения цели
			целеполагание; анализ; моделирование стратегий с учётом проведённого анализа; планирование и расстановка приоритетов; реализация; контроль достижения цели
			целеполагание; планирование и расстановка приоритетов; анализ; моделирование стратегий с учётом проведённого анализа; реализация; контроль достижения цели
			планирование и расстановка приоритетов; анализ; моделирование стратегий с учётом проведённого анализа; целеполагание; контроль достижения цели; реализация
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	55	0	Рабочее время – это:
			время активного пребывания на работе, посвящённое выполнению прямых служебных обязанностей
			время, затрачиваемое на выполнение работы
			время, отмеченное в табеле, то есть в документе учёта времени нахождения на работе
		+	все ответы правильные
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	56	0	К наиболее характерным причинам дефицита времени менеджера не относится:
			несоответствие работника и занимаемой им должности
			отсутствие личной миссии работника
		+	отсутствие консенсуса среди работников предприятия
			неумение контролировать свои потребности
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	57	0	К целодневным потерям рабочего времени не относятся:

			простой
			прогулы
			болезни
		+	выходные дни
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	58	0	К явным потерям рабочего времени не относятся:
			нарушения дисциплины, распорядка дня, правил поведения
			организационно-технические причины
		+	посторонняя работа
			внешние отвлечения
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	59	0	К скрытым потерям рабочего времени не относятся:
		+	организационно-технические причины
			посторонняя работа
			десинхронизация (замедление темпа работы, нарушение ее ритма)
			неэффективное планирование
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	60	0	Руководителю нужно (рекомендуется) делегировать следующие задачи:
			представительские функции в некоторых ситуациях
			обучающие задачи, требующие приемлемых затрат на обучение и инструктаж сотрудника
		+	узкоспециализированные экспертные задачи, в которых сотрудник разбирается значительно лучше
			вопросы безопасности
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	61	0	Руководителю можно (рекомендуется) делегировать следующие задачи:
			простые задачи технического (вспомогательного) характера
			рутинную (простую и однотипную) работу
		+	комплексные задачи, имеющие невысокую степень риска
			задачи, которые другие могут выполнить быстрее и экономичнее
Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе	62	0	Руководителю ни в коем случае нельзя делегировать следующие задачи:
		+	кадровые назначения
			представительские функции в некоторых ситуациях
			обучающие задачи, требующие приемлемых затрат на обучение и инструктаж сотрудника
			подготовительную работу
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	63	0	Фактором тактичного поведения гостиничных работников не является:
			умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям

			нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость
			нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни
		+	необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей, при этом в целях безопасности, допускается расспрашивать их о цели визита, а также не разрешается заходить в номер без разрешения проживающего
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	64	0	Триединство стиля в обслуживании гостей гостиницы это:
			«лицо» руководства, «лицо» персонала, «лицо» в корреспонденции
			«лицо» руководства, «лицо» персонала, «лицо» при телефонных переговорах
		+	«лицо» персонала, «лицо» в корреспонденции, «лицо» при телефонных переговорах
			«лицо» руководства, «лицо» персонала, «лицо» гостя
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	65	0	Отвечать на звонок потенциального клиента гостиницы следует быстро, не позднее:
			2-го звонка
		+	3-го звонка
			4-го звонка
			5-го звонка
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	66	0	Персоналу следует приветствовать гостя отеля следующими словами:
			«Здравствуйте»
		+	«Доброе утро» («Добрый день», «Добрый вечер»)
			«Чем я могу Вам помочь?»
			все ответы правильные
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	67	0	Клиентская корреспонденция в гостинице должна получить ответ от персонала в течении:
			1 часа
			6 часов
			12 часов

		+	24 часа
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	68	0	Корреспонденция в гостинице не должна:
			быть отпечатана на специальной бумаге или бланке
			быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени
		+	быть написанной от руки
			под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	69	0	Во время входящего телефонного звонка в гостиницу, персоналу необходимо сначала:
		+	представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а затем предложить свою помощь
			представить то место, в которое гость позвонил, представиться, а затем предложить свою помощь
			поприветствовать звонящего, представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а затем предложить свою помощь
			поприветствовать звонящего, представить то место, в которое гость позвонил, представиться, а затем предложить свою помощь
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	70	0	Определите тип клиента. Обычно отличаются логическим складом ума, им всегда нужно предоставлять полную четкую информацию, т.к. им свойственно проверять ее. Основными приоритетами при выборе тура для него является «максимум удовольствий, минимум затрат».
		+	аналитик
			целеустремленный
			эмоциональный
			уравновешенный
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	71	0	Определите тип клиента. Чаще всего заботливые, внимательные и терпеливые, так же они являются хорошими слушателями и прекрасно понимают проблемы других людей. Этот тип клиента прежде, чем выбрать взвесит все «за» и «против».
			аналитик
			целеустремленный
			эмоциональный
		+	уравновешенный
Ключевые составляющие обслуживания	72	0	Определите тип клиента.

гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания			Обычно преобладает волевой характер, настойчивость и напористость. Их чаще всего интересует конечный результат. Основными приоритетами при выборе турпродукта является «престиж», «получение прибыли», «экономия времени», «здоровье».
			аналитик
		+	целеустремленный
			эмоциональный
			уравновешенный
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	73	0	При общении с «уточнителем» (тип трудного гостя), персоналу следует:
		+	не поддаваться на провокации, оставаться спокойным
			общаться лаконично, кратко и быть в общении максимально серьезным
			общаться на сугубо профессиональном языке, которого они не понимают и постараются побыстрее закончить общение, но в рамках дружелюбия
			вести себя крайне корректно и сдержано, потому как они способны не только испортить настроение персоналу, но и другим постояльцам
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	74	0	При общении с «миссионером» (тип трудного гостя), персоналу следует:
			не поддаваться на провокации, оставаться спокойным
			общаться лаконично, кратко и быть в общении максимально серьезным
		+	общаться на сугубо профессиональном языке, которого они не понимают и постараются побыстрее закончить общение, но в рамках дружелюбия
			вести себя крайне корректно и сдержано, потому как они способны не только испортить настроение персоналу, но и другим постояльцам
Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания: культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания	75	0	При общении с «доминатором» (тип трудного гостя), персоналу следует:
			не поддаваться на провокации, оставаться спокойным
			общаться лаконично, кратко и быть в общении максимально серьезным
			общаться на сугубо профессиональном языке, которого они не понимают и постараются побыстрее закончить общение, но в рамках дружелюбия

		+	вести себя крайне корректно и сдержано, потому как они способны не только испортить настроение персоналу, но и другим постояльцам
Этикет гостиничного предприятия	76	0	Гость имеет неоспоримое право на приватность в купленном номере. К правилам исключения относятся:
			только горничные
			горничные и инженеры (ремонт)
			горничные, инженеры (ремонт), а также присутствие в номере персонала по просьбе гостя
		+	горничные, инженеры (ремонт), присутствие персонала по просьбе гостя, а также когда номер еще не оплачен
Этикет гостиничного предприятия	77	0	Право на обыск номера и вещей гостя:
			незаконно
			законно, но при предъявлении ордера
			законно, но при подозрении со стороны персонала и при присутствии начальника службы безопасности гостиницы
		+	законно, но при предъявлении ордера и при присутствии начальника службы безопасности гостиницы
Этикет гостиничного предприятия	78	0	Обнаружив подозрительные вещи в занятом номере, сотрудник гостиницы должен незамедлительно вызвать (поставить в известность):
			руководство (администрацию) гостиницы
		+	начальника службы безопасности гостиницы
			полицию
			одновременно начальника службы безопасности гостиницы и полицию
Этикет гостиничного предприятия	79	0	Если поступает жалоба от гостя отеля на другого гостя (шум, крики, громкая музыка), сотрудник гостиницы:
			не имеет право входить в номер гостя, но обязан поставить в известность службу безопасности гостиницы
		+	имеет право входить в номер гостя
			имеет право входить в номер гостя, но обязан поставить в известность службу безопасности гостиницы
			все ответы не правильные
Этикет гостиничного предприятия	80	0	При обнаружении гостя в бессознательном состоянии сотрудник гостиницы первым делом должен позвать:
		+	скорую помощь
			службу безопасности гостиницы
			свидетеля (свидетелей)
			руководство (администрацию) гостиницы
Этикет гостиничного предприятия	81	0	При обнаружении гостя в бессознательном состоянии была также найдена жидкость (порошок) сомнительного содержания в номере. Решение по найденному веществу принимает:
			сотрудник гостиницы, нашедший порошок
		+	служба безопасности гостиницы
			руководство (администрация) гостиницы
			сотрудник вызванной полиции
Этикет гостиничного предприятия	82	0	Если гость по какой-то причине госпитализирован, администрации гостиницы необходимо первым делом:
			«законсервировать» номер гостя
		+	описать его вещи
			«законсервировать» номер гостя и описать его вещи
			вызвать полицию, «законсервировать» номер гостя и описать его вещи

Этикет гостиничного предприятия	83		Если гость по какой-то причине госпитализирован, администрации гостиницы при высокой загрузке необходимо:
			за гостем сохраняется номер, а его вещи должны оставаться не тронутыми
			за гостем сохраняется номер, но его вещи должны быть по описи перемещены в камеру хранения
		+	гость выселяется из номера, а его вещи должны быть по описи перемещены в камеру хранения
			гость выселяется из номера, а его вещи должны быть по описи переданы родственникам
Этикет гостиничного предприятия	84	0	Если гость по какой-то причине госпитализирован, администрацией гостиницы при низкой загрузке допускается «консервация» номера на:
			1 день
		+	3 дня
			5 дней
			7 дней
Этикет гостиничного предприятия	85	0	Если гость оставил сумку, портфель, чемодан на территории отеля и данные вещи попали в службу безопасности гостиницы, то администрация:
		+	имеет право вскрывать вещи для установления личности владельца и содержимого сумки
			имеет право вскрывать вещи для установления личности владельца и содержимого сумки, но при наличии независимых свидетелей
			имеет право вскрывать вещи для установления личности владельца и содержимого сумки, но при наличии сотрудников полиции
			не имеет право вскрывать вещи
Этикет гостиничного предприятия	86	0	Гость имеет право получать на адрес гостиницы посылки и факсы, а также почту на свой счет:
			если заранее предупредил гостиницу, что планирует остановиться там и ждет почту, посылку или факс
			пока зарегистрирован в отеле
			его приезд подтвержден
		+	пока зарегистрирован в отеле или его приезд подтвержден
Этикет гостиничного предприятия	87	0	Гостиница имеет право отказать в хранении посылок для:
		+	не зарегистрированных гостей
			уже уехавших гостей
			групп гостей (клиентов)
			все ответы правильные
Структура хозяйственной службы гостиницы	88	0	В подчинении руководителя хозяйственной службы не входит:
			бюро забытых вещей (камера хранения)
			сотрудники оздоровительного клуба
		+	лифтер
			флорист
Структура хозяйственной службы гостиницы	89	0	К сфере ответственности хозяйственной службы относятся:
			жилые помещения (номера всех категорий)
			конференц-залы, бизнес-центры, оздоровительный центр
			рестораны, бары, кафе

		+	все ответы правильные
Структура хозяйственной службы гостиницы	90	0	При необходимости, сотрудникам хозяйственной службы могут совершить телефонный звонок в личных целях:
		+	из офиса хозяйственной службы
			с личного телефона
			с личного телефона, но с разрешения руководителя службы
			звонок категорически запрещается
Структура хозяйственной службы гостиницы	91	0	В офисе хозяйственной службы гостиницы:
			горничные получают персональные задания по уборке номерного фонда
			хранятся служебные ключи
			ведутся все служебные телефонные разговоры
		+	все ответы правильные
Структура хозяйственной службы гостиницы	92	0	В большинстве высококлассных гостиницы подразделение сотрудники хозяйственной службы работают:
			в одну смену
			в две смены
		+	в три смены
			в четыре смены
Структура хозяйственной службы гостиницы	93	0	Сотрудник, который разделяет ответственность с руководителем службы в отношении чистоты в гостевых комнатах, служебных, хозяйственных и общественных помещениях в соответствии со стандартами, принятыми в гостинице, а также осуществляет контроль качества уборки это:
			горничная
			начальник смены
			супервайзор
		+	заместитель руководителя службы
Структура хозяйственной службы гостиницы	94	0	В должностные обязанности заместителя руководителя службы не входит:
			оказывать содействие начальнику службы в управлении, контроле и координации работы персонала службы с целью обеспечения высокого качества обслуживания
			участвовать в обучении персонала
		+	организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях
			контролировать соблюдение персоналом службы стандартов внешнего вида, гигиены и поведения
Структура хозяйственной службы гостиницы	95	0	Супервайзер – это:
		+	начальник смены горничных и служащих по уборке номеров
			руководитель хозяйственной службы гостиницы
			хранитель ключей
			флорист
Структура хозяйственной службы гостиницы	96	0	В гостинице со средней вместимостью около 200 номеров имеется обычно:
			1 супервайзер
			2-3 супервайзера

			3-4 супервайзера
		+	4-5 супервайзеров
Структура хозяйственной службы гостиницы	97	0	Для занятия должности супервайзора, стаж работы по специальности соискатели, как правило, длжен составлять не менее:
			1 года
			2 лет
		+	3 лет
			5 лет
Структура хозяйственной службы гостиницы	98	0	Основным технологическим документом хозяйственной службы гостиницы является:
		+	отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда
			персональное задание горничной
			отчет о нормах уборки номерного фонда
			все ответы правильные
Структура хозяйственной службы гостиницы	99		Сокращение «АЕ» при описании номера в отчетных документах хозяйственной службы гостиницы означает:
			номер для некурящих
		+	ожидаемый номер («под заезд»)
			занятый номер
			убранный номер
Структура хозяйственной службы гостиницы	100		Сокращение «ОС» (или «ОСС») при описании номера в отчетных документах хозяйственной службы гостиницы означает:
			номер для некурящих
			ожидаемый номер («под заезд»)
		+	занятый номер
			убранный номер
Организация и принципы работы хозяйственной службы	101	0	Согласно нормам, однокомнатный занятый номер в среднем должен быть убран за:
			5-10 минут
			10-15 минут
		+	15-20 минут
			20-30 минут
Организация и принципы работы хозяйственной службы	102	0	Согласно нормам, однокомнатный свободный (после выезда) номер в среднем должен быть убран за:
			5-10 минут
			10-15 минут
			15-20 минут
		+	20-30 минут
Организация и принципы работы хозяйственной службы	103	0	Нормы уборки горничной за смену в зависимости от состояния занятости составляют примерно:
			3-5 номеров
			5-10 номеров
			10-12 номеров
		+	12-16 номеров
Организация и принципы работы хозяйственной службы	104	0	Уборка номера варианта «апартамент» считается, как уборка горничной:
		+	2 однокомнатных номеров

			3 однокомнатных номеров
			4 однокомнатных номеров
			5 однокомнатных номеров
Организация и принципы работы хозяйственной службы	105	0	Уборка номера варианта «сьют» считается, как уборка горничной:
			2 однокомнатных номеров
		+	3 однокомнатных номеров
			4 однокомнатных номеров
			5 однокомнатных номеров
Организация и принципы работы хозяйственной службы	106	0	Временные рамки уборки номеров в гостинице:
		+	носят рекомендательный характер
			прописаны на отечественном законодательном уровне
			прописаны на международном законодательном уровне
			прописаны на уровне гостиничных стандартов и зависят от уровня классификации («звездности») гостиниц
Организация и принципы работы хозяйственной службы	107	0	Контролем качества уборки номеров занимается:
			назначаемая горничная
			начальник смены
		+	супервайзор
			заместитель руководителя службы
Организация и принципы работы хозяйственной службы	108	0	В вопросах уборки весь номерной фонд гостиницы делится на:
		+	сектора
			кластеры
			этажи
			комнаты
Организация и принципы работы хозяйственной службы	109	0	Ключ, которым можно открывать все помещения гостиницы (Masterkey) изначально необходим:
			как запасной ключ для гостей
			как ключ универсального доступа для директора гостиницы
			как ключ универсального доступа для руководителя хозяйственной службы
		+	в экстренных и чрезвычайных ситуациях
Организация и принципы работы хозяйственной службы	110	0	Потеря ключа персоналом рассматривается как нарушение, которое может повлечь за собой:
			штраф
			дисциплинированное взыскание
			дисциплинированный выговор
		+	увольнение
Организация и принципы работы хозяйственной службы	111	0	После уборки номера горничной, взятый ключ подлежит передачи:
		+	в специальный металлический бокс
			горничной следующей смены
			строго начальнику смены
			строго заместителю или руководителю хозяйственной службы

Организация и принципы работы хозяйственной службы	112	0	Основным технологическим документом по уборке номеров является:
			отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда
		+	персональное задание горничной
			отчет о нормах уборки номерного фонда
			все ответы правильные
Организация и принципы работы хозяйственной службы	113	0	Открывать своими служебными ключами двери для гостей со стороны горничной:
			разрешено
			разрешено, при условии, что гость предъявит доказательства, что является родственников проживающего
			разрешено, при условии, что гость предъявит доказательства, что имеет права на занимаемый номер
		+	запрещено
Санитарно-технологические характеристики мебели	114	0	Гостиницы должны иметь в наличии следующее количество халатов, которое:
			соответствует номерному фонду
		+	в 1,5-2 раза превышает номерной фонд
			в 3 раза превышает номерной фонд
			в 4 раза превышает номерной фонд
Санитарно-технологические характеристики мебели	115	0	Полотенца для гостиницы закупают в количестве:
			в 2 раза меньшим, чем количество гостевых комнат
		+	соответствующим количеству гостевых комнат
			в 2-3 раза превышающем количество гостевых комнат
			в 4 раза превышающем количество гостевых комнат
Санитарно-технологические характеристики мебели	116	0	Первым делом при уборке номера горничная должна:
			вымыть посуду
			выполнить уборку пола
		+	проветрить помещение
			убрать санузел
Санитарно-технологические характеристики мебели	117	0	К стандарту (стандартам) чистоты для общественных помещений гостиницы относятся:
			«нормальный» (ежедневная уборка)
		+	«нормальный» (ежедневная уборка) и «повышенный» (пыль удаляется два раза в день)
			«нормальный» (ежедневная уборка) и «генеральный» (генеральная уборка раз в 30 дней)
			«нормальный» (ежедневная уборка), «повышенный» (пыль удаляется два раза в день) и «генеральный» (генеральная уборка раз в 30 дней)
Санитарно-технологические характеристики мебели	118	0	При уборке номера следует придерживаться классического принципа:
		+	«от чистого - к грязному; сверху вниз»
			«от грязного - к чистому; сверху вниз»
			«от чистого - к грязному; снизу вверх»
			«от грязного - к чистому; снизу вверх»

Санитарно-технологические характеристики мебели	119	0	Горничные должны обязательно использовать в своей работе:
			марлевые повязки
			перчатки и резиновые фартуки
			специальные дезинфицирующие растворы
		+	все ответы правильные
Санитарно-технологические характеристики мебели	120	0	В гостиницах существует четкий график обхода этажей и сбора посуды, который в среднем составляет:
			один раз в сутки
			до двух раз в сутки
			до трех раз в сутки
		+	до четырех раз в сутки
Санитарно-технологические характеристики мебели	121	0	При заказе клиентами в номер еды, гость может позвонить в ресторанную службу и попросить забрать грязную посуду. Клиенту, с точки зрения санитарно-технологических норм допускается при этом:
			оставить ее в номере на подносе
			оставить ее в номере на специальной тележке
			вынести поднос с посудой в коридор
		+	все ответы правильные
Санитарно-технологические характеристики мебели	122	0	После мытья посуды в номере горничной необходимо:
			завершить уборку и покинуть помещение
		+	временно накрыть чистую посуду салфеткой до окончания уборки
			убрать посуду в специальный шкаф
			проветрить помещение
Санитарно-технологические характеристики мебели	123	0	При уборке жилого номера горничными можно выбрасывать:
			только содержимое мусорных корзин
		+	содержимое мусорных корзин и пустые бутылки
			содержимое мусорных корзин и смятые (скомканные) бумаги гостей
			содержимое мусорных корзин, пустые бутылки и смятые (скомканные) бумаги гостей
Санитарно-технологические характеристики мебели	124	0	В гостиницах категории 4-5* смена постельного белья, как правило, производится:
			по требованию гостя
			два раза в день
		+	ежедневно
			раз в два дня
Санитарно-технологические характеристики мебели	125	0	При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия горничной необходимо:
			оповестить об этом клиента, написав и оставив ему специальное письмо на бланке гостиницы
			оповестить об этом клиента лично
		+	оповестить об этом супервайзера
			не совершать никаких действий

Санитарно-технологические характеристики мебели	126	0	Ответственным за пополнение жилых этажей чистым бельем является:
			горничная
			супервайзор
		+	хаузмен (коридорный)
			сотрудник прачечной
Работа службы анимации	127	0	Функциями анимации являются:
			стабилизирующая и оздоровительная
			адаптационная и компенсационная
			совершенствующая и рекламная
		+	все ответы правильные
Работа службы анимации	128	0	Рекреационная анимация – это:
		+	вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека
			туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие
			целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги к другой, которые предоставляются в разных географических точках
			комплексная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и совместном их участии в развлечениях
Работа службы анимации	129	0	Гостиничная анимация – это:
			вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека
			туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие
			целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги к другой, которые предоставляются в разных географических точках
		+	комплексная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и совместном их участии в развлечениях
Работа службы анимации	130	0	Методист-аниматор:
			обеспечивает организацию процесса анимационной деятельности всем необходимым
		+	занимается подготовкой сценариев и постановкой шоу, разработкой костюмов и проведением репетиций
			вовлечены непосредственно в действие анимации
			осуществляет общее руководство службой и подчиняется только генеральному директору гостиницы
Работа службы анимации	131	0	Анимация через переживание:
			удовлетворяет потребность современного человека в движении, сочетающемся с удовольствием и приятными переживаниями

			удовлетворяет потребность людей в психологической разгрузке от повседневной усталости через успокоение, уединение, контакт с природой
		+	удовлетворяет потребность в ощущении нового, неизвестного, неожиданного при общении, открытиях, а также при преодолении трудностей
			удовлетворяет потребность человека в творчестве, демонстрации своих созидательных способностей и установлении контактов с близкими по духу людьми через совместное творчество
Работа службы анимации	132	0	Инструкторско-методическая подсистема создания и реализации анимационных программ включает:
			организацию совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического и рекламного отделов
		+	создание и переработку сценариев мероприятий, разработку текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей выработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта
			распределение ролей, план репетиций и постановка программы
			подготовку площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения, костюмов и пр.
Работа службы анимации	133	0	Режиссерская подсистема создания и реализации анимационных программ включает:
			организацию совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического и рекламного отделов
			создание и переработку сценариев мероприятий, разработку текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей выработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта
		+	распределение ролей, план репетиций и постановка программы
			подготовку площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения, костюмов и пр.
Работа службы анимации	134	0	Организационная подсистема создания и реализации анимационных программ включает:
		+	организацию совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического и рекламного отделов
			создание и переработку сценариев мероприятий, разработку текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей выработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта
			распределение ролей, план репетиций и постановка программы
			подготовку площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения, костюмов и пр.
Работа службы анимации	135	0	Вечерние анимационные шоу в гостинице должны повторяться (в программе) для клиентов не чаще:
			одного раза в неделю
		+	одного раза в две недели
			одного раза в три недели
			одного раза в четыре недели
Работа службы анимации	136	0	К стандартным услугам анимационного типа на курортах относятся:
			прокат велосипедов, роликов и скутеров
		+	детская комната
			баскетбольная площадка

			мини-аквапарк
Работа службы анимации	137	0	К дополнительным услугам анимационного типа на курортах относятся:
		+	прокат велосипедов, роликов и скутеров
			детская комната
			волейбольная площадка
			мини-аквапарк
Работа службы анимации	138	0	К эксклюзивным услугам анимационного типа на курортах относятся:
			дискозона (танцпол)
			дайв-центр
		+	мини-аквапарк
			теннисные корты
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	139	0	Компьютерные системы бронирования - CRS (Computer Reservation System), исторически были основным инструментом для резервирования:
		+	авиабилетов
			ж/д билетов
			гостиничных номеров
			авиабилетов и гостиничных номер
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	140	0	Первые системы резервирования появились на рынке:
			в 1930-ые годы
			в 1950-ые годы
		+	в 1960-ые годы
			в 1980-ые годы
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	141	0	К первым системам бронирования (резервирования) на международном рынке относятся продукты компаний:
		+	«Apollo» и «Sabre»
			«Amadeus» и «Galileo»
			«Worldspan» и «Сирена»
			«OPERA» и «Fidelio»
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	142	0	К системам управления гостиницами - HMS (Hotel Management Systems), относятся:
			«Amadeus» и «Galileo»
			«Worldspan» и «Sabre»
		+	«OPERA» и «Fidelio»
			все ответы правильные
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	143	0	Модуль «Бронирование» системы управления гостиницами позволяет:
		+	распечатать подтверждения бронирования
			заводить служебные счета гостиницы
			печатать подтверждение
			все ответы правильные

Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	144	0	Модуль «Портье» системы управления гостиницами позволяет:
			изменять бронь
			отменять бронирование
			проводить поиск брони
		+	все ответы правильные
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	145	0	Модуль «Кассир» системы управления гостиницами позволяет:
		+	осуществлять выписку
			заводить служебные счета гостиницы
			принимать депозит для бронирования
			производить автоматическое начисление стоимости номера на счета гостей
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	146	0	Модуль «Система управления взаимоотношениями с клиентами» – CRM (Customer Relationship Management), предназначается для:
		+	учета пожеланий гостей
			автоматического начисления стоимости номера на счета гостей
			переселения клиента в другой номер
			фиксации попыток неавторизованного доступа в занимаемый номер
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	147	0	Установка автоматических (автоматизированных) систем мини-баров в гостинице целесообразно при вместимости средства размещения не менее:
			100 номеров
			200 номеров
			300-400 номеров
		+	500 номеров
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	148	0	Системы автоматизации ресторанов позволяют производить:
			автоматизацию ввода заказа и передачи его на кухню
			мониторинг ситуации в зале и защиту от злоупотреблений со стороны персонала
			включение счетов за питание в ресторане в итоговый счет, который оплачивается при выезде на стойке регистрации
		+	все ответы правильные
Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	149	0	Модуль «Администрирование», предназначается для:
			настройки самой системы
			изменения тарифов
			редактирования курса валют и прочих параметров
		+	все ответы правильные

Роль и виды информационных технологий в гостиничном бизнесе	150	0	Модуль «Бухгалтер», прежде всего, нацелен на:
			отслеживание задолженностей клиентов, которые проживают в настоящий момент в гостинице и которым периодически выставляются счета за услуги
		+	отслеживание задолженностей клиентов, которые уже выписаны и которым выставлены счета за услуги
			отслеживание задолженностей клиентов, которые проживают в настоящий момент в гостинице, а также уже выписанным гостям, которым выставлены счета за услуги
			все ответы не правильные

Задания (тестирование)
вариант № 1

Вопрос 1. В первую очередь горничные убирают номера:
А). номера с табличкой «Просьба убрать мою комнату»;
Б) занятые жилые номера в то время, когда гости покинули их;
В) свободные забронированные номера;
Г) только что освободившиеся номера.

Вопрос 2. Что является самым первым этапом текущей уборки номера?
А) уборка кроватей;
Б) уборка и мытье посуды;
В) удаление пыли и загрязнений с мебели;
Г) проветривание комнаты;
Д) уборка санитарного узла.

Вопрос 3. В течение какого времени исполняется срочный заказ гостя на услуги прачечной- химчистки в гостинице?
А) в течение одного часа;
Б) в течение суток;
В) в течение трех часов;
Г) в течение четырех часов.

Вопрос 4. Какие мероприятия проводятся в конференц – зале гостиницы?
а). банкеты, праздничные мероприятия;
б) концерты;
в) конференции, совещания, деловые переговоры.

Вопрос 5. Если гость заказавший и оплативший услуги бизнес – центра, отказывается от них за три рабочих дня до намеченного мероприятия, то удерживаются:
А) 50 % от общей стоимости конференц – зала и оборудования;
Б) 70 % от общей суммы конференц – зала и оборудования;
В) 100 % от уплаченной суммы.

Вопрос 6. Трансфер – это:
А). перемещение пассажира, багажа, груза различными видами транспорта на основании договора;
Б) бронирование билетов на различные виды транспорта для гостя;
В) вызов такси по просьбе гостя в любое направление;

Г) услуга по доставке гостей отеля из аэропорта (железнодорожного вокзала, морского порта) в отель и обратно.

Вопрос 7. К моменту заключения договора аренды автомобиля водительское удостоверение должно быть действительным:
А) не менее одного года;
Б) не менее двух месяцев;
В) не менее двух лет;
Г) не менее одного месяца.

Вопрос 8. Бариста – это:
А) специалист, который отвечает за оборот алкогольной продукции в ресторане;
Б) специалист, который отвечает за приготовление блюд;
В) специалист по приготовлению и подаче кофе;
Г). специалист, отвечающий за хранение продуктов.

Вопрос 9. Искусство создания рисунка на кофейной пене – это:
А). кофе – арт;
Б) кофе – брейк;
В) латте – арт;
Г) лаунж.

Вопрос 10. Какой бар в гостинице является местом встреч и ожиданий гостей и расположен в вестибюле?
А). коктейль – бар;
Б) экспресс – бар;
В) лобби – бар;
Г) снэк – бар.

Вопрос 11. Как по-другому называется самый легкий вид завтрака, предлагаемый в отеле?
А) английский завтрак;
Б) американский завтрак;
В) континентальный завтрак;
Г) расширенный завтрак.

Вопрос 12. Какая температура супа должна быть при подаче его в ресторане?
А) 90 градусов С;
Б) 74 градуса С;
В) 84 градуса С;
Г)75 градусов С.

Задания (тестирование)
вариант № 2

Вопрос 1. Какие номера убираются в последнюю очередь?
А) жилые номера, во время отсутствия гостей в них;
Б) номера, на двери которых висит табличка «Просьба убрать мой номер»;
В) номера под заезд;
Г) номера после выезда и номера, заезд которых назначен не в текущий день.

Вопрос 2. Когда производится расчет с гостем за пользование им продукцией мини – бара?
А) в конце каждого дня, когда он потреблял продукты и напитки из мини - бара;
Б) сразу же после того, как он употребил продукты и напитки из мини – бара;

В) во время выселения гостя из номера;
Д) гостем вносится предоплата за возможное пользование мини – баром при заезде.
Вопрос 3. В каких случаях на предприятиях питания при сервировке на стол кладут не скатерть, а красивую салфетку, которая заменяется после окончания обслуживания?
А) на предприятиях питания, имеющих низкую категорию;
Б) в любых случаях, если так посчитает нужным руководство;
В) если столы имеют гигиеническое покрытие и красивую древесную фактуру;
Г) на предприятиях питания, расположенных на открытом воздухе в летний период.

Вопрос 4. В чем заключается главное предназначение ручника официанта?
А) для протирания и полировки посуды и приборов;
Б) для предотвращения обжигания рук при разноске горячих блюд;
В) используется лишь как часть униформы официанта;
Г) используется для вытирания стола, если гость пролил что-то или испачкал.

Вопрос 5. Что означает ручник официанта, сложенный вдвое и положенный на сгиб левой руки?
А) используют такой метод при подаче горячих блюд;
Б) когда официант подходит к столу, чтобы убрать грязную посуду и приоры;
В) показывает, что официант готов к обслуживанию;
Г) используют такой метод при подаче любых блюд, как горячих, так и холодных.

Вопрос 6. Сколько ручников официант должен иметь при себе на смену для того, чтобы ручник у него всегда был чистым?
А) два;
Б) от двух до семи;
В) от трех до пяти.

Вопрос 7. Для чего предназначена металлическая пашотница?
А) для подачи горячих и холодных соусов;
Б) для горячих закусок, таких как грибы, жульены;
В) для горячих яиц, сваренных «в мешочек»;
Г) для холодных яиц, сваренных «в мешочек».

Вопрос 8. Кто возглавляет службу питания в гостинице?
А) метрдотель;
Б) шеф – повар;
В) директор службы питания;
Г) хостес.

Вопрос 9. Какая служба в гостинице занимается оказанием визовой поддержки гостям?
А) служба эксплуатации номерного фонда;
Б) сервис – бюро;
В) бизнес – центр;
Г) транспортный отдел.

Вопрос 10. Что такое менажница?
А) маленькая кастрюлька с одной длинной ручкой, предназначена для запекания и подачи горячих закусок;
Б) небольшая металлическая раковина на подставке, для запекания и подачи рыбных закусок;

В) однопорционное блюдо с перегородками, позволяет положить в одну тарелку разную еду;
Г) неглубокая посуда с низкими бортиками и двумя ручками, для приготовления и подачи горячих блюд и закусок.

Вопрос 11. До какого времени должны быть убраны номера, занятые гостями, в то время, когда их покинули гости?
А) до 12.00 часов;
Б) до 17.00 часов;
В) до 16.00 часов;
Г) до 21.00 часов.

Вопрос 12. Для чего предназначена креманка?
А) для подачи к столу варенья, меда, джема;
Б) для подачи к столу различных видов соусов;
В) для подачи к столу различных видов закусок;
Г) для подачи зернистой икры.

Задания (тестирование)
вариант № 3

Вопрос 1. Все забронированные номера должны быть убраны:
А) до 13.00 часов;
Б) до 12.00 часов;
В) до 16.00 часов;
Г) до 18.00 часов.

Вопрос 2. Состояние убранных номеров контролируется:
А) горничными;
Б) менеджером службы room – service;
В) супервайзером;
Г) старшим стюардом.

Вопрос 3. В соответствии с российскими гостиничными нормами количество посадочных мест в ресторане отеля должно составлять:
А) 70 % от номерного фонда;
Б) 50 % от номерного фонда;
В) 90 % от номерного фонда;
Г) 100 % от номерного фонда.

Вопрос 4. Стюард в службе питания гостиницы, занимается:
А) приготовлением и оформлением блюд;
Б) осуществляют сервировку зала ресторана;
В) моет кухню, обеспечивает чистоту всех поверхностей и оборудования;
Г) осуществляет контроль за работой официантов.

Вопрос 5. Меню а-ля карт (a la cart) это:
А) меню в ресторане, где гостя обслуживает официант, а блюда и напитки можно выбирать любые на свой вкус по предложенной карте меню;
Б) широкий выбор блюд со свободным доступом, когда можно взять любое из тех блюд, которые предложены и выставлены;
В) гость предварительно делает заказ (например, накануне), а обслуживание происходит в установленный промежуток времени для всех гостей;

Г) меню для быстрого обслуживания посетителей, в основном сотрудников ближайших офисов в дневное время.
Вопрос 6. Блюдо (как правило, слабоалкогольный напиток), подаваемое гостю перед едой, вызывающее аппетит и улучшающее пищеварение, называется:
А) закуска;
Б) дижестив;
В) аперитив;
Г) канапе.

Вопрос 7. Кофе – брейк – это:
А) подача любых видов кофе в ресторане;
Б) кофе, который приготовил бариста по всем правилам с использованием искусства латте – арт;
В) кофе, который подают посетителю в любых местах ожидания обслуживания (служба приема и размещения, парикмахерская, салон красоты);
Г) кофе, который подают во время небольшого перерыва во время деловой конференции или переговоров для неформального общения.

Вопрос 8. Что является последним этапом текущей уборки номера?
А) уборка кроватей;
Б) уборка санитарного узла;
В) удаление пыли и загрязнений с мебели;
Г) проветривание комнаты;
Д) уборка и мытье посуды.

Вопрос 9. Как переносится официантом пустой поднос из ресторана к подсобному столу?
А) в правой руке, опуская до уровня колена;
Б) правой рукой, на уровне плеча;
В) левой рукой на уровне плеча;
Г) в левой руке, опуская до уровня колена.

Вопрос 10. К горячим блюдам из светлого мяса (свинина, курица), подают:
А) белые столовые сухие вина;
Б) красные столовые сухие вина;
В) крепкие спиртные напитки (водку, настойки);
Г) шампанское и десертные вина.

Вопрос 11. К сладким блюдам и фруктам рекомендуют:
А) столовые полусладкие белые и красные вина;
Б) красные столовые сухие вина;
В) шампанское и десертные вина;
Г) белые столовые сухие вина.

Вопрос 12. Температура подаваемых холодных закусок должна быть:
А) не выше 14 градусов;
Б) не выше 36 градусов;
В) не выше 10 градусов;
Г) не выше 42 градусов

Практические задания

1. Ситуационная задача

Вы проводите инструктаж вновь принятой горничной по технологии уборочных работ. Какие основные требования Вы должны предъявить новому сотруднику?

2. Ситуационная задача

Вам поручили составить список чистящих и моющих средств, необходимых для уборки в номерах гостиницы. Что Вы будете учитывать при выполнении этого поручения? Составьте соответствующий список.

3. Ситуационная задача

Составьте инструктаж по технике безопасности при проведении уборочных работ

4. Ситуационная задача

Начертите примерную схему одного из этажей гостиницы, укажите план эвакуации при чрезвычайной ситуации.

5. Ситуационная задача

Опишите дополнительные услуги гостиничного предприятия, в котором проходили практику, предложите, каким образом можно расширить этот список.

6. Ситуационная задача

Составьте правила обслуживания питанием в номере гостиницы (room-service).

7. Ситуационная задача

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

8. Ситуационная задача

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

9. Ситуационная задача

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

10. Ситуационная задача

Какое мероприятие необходимо провести в гостинице после пожара в отделе бронирования? Составьте план этого мероприятия.

МДК 03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Контрольная работа № 1

Задание № 1 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда.
Составьте план работы уборки номеров в соответствии с планом работы службы обслуживания номерного фонда. Смоделируйте ситуацию в группе студентов по организации работы персонала.

Задание № 2 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда; Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации персонала для выполнения услуг сотрудниками службы (выданы задания персоналу). Проведите контроль выполнения заданий и соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Задание № 3 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. Оформите документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

Задание № 4 Текст задания:
Вы являетесь руководителем обслуживания номерного фонда в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Составьте графики выхода на работу и уборки помещений, рассчитайте нормативы горничных. Продемонстрируйте результат.

Задание № 5 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Организуйте процесс контроля состояния номерного фонда в соответствии со стандартами и локальными актами гостиниц, контроля работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте. Заполните документацию службы

Задание № 6 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. в гостинице. Проведите процесс контроля работы персонала по оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Смоделируйте ситуацию в группе студентов.

Задание № 7 Текст задания:
Составьте структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и дайте характеристику службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее целей, задач, значение в общей структуре гостиницы.

Задание № 8 Текст задания:
Дайте определение понятию «Принципы». Опишите принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля.

Задание № 9 Текст задания:
Дайте определение понятию «Стандарты». Охарактеризуйте сервисные стандарты housekeeping.

Задание № 10 Текст задания:
Составьте таблицу «Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей в помещениях средств размещения». Опишите санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей.

Задание № 11 Текст задания:
Составьте план мероприятий по обеспечению порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Проведите мероприятия по обеспечению порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.

Задание № 12 Текст задания:
Дайте определение понятию «принципы». Охарактеризуйте принципы управления материально-производственными запасами.

Задание № 13 Текст задания:
Дайте определение понятию «методы». Охарактеризуйте методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса.

Задание № 14 Текст задания:
Охарактеризуйте требования охраны труда, техники безопасности при проведении уборочных работ, требования противопожарной безопасности в гостинице.

Задание № 15 Текст задания:
Перечислите документы, необходимые для формирования отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Составьте отчет службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание № 16 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. Разработайте и продемонстрируйте операционные процедуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание № 17 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. Составьте план и организуйте деятельность персонала службы обслуживания номерного фонда.

Задание № 18 Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. Составьте перечень мероприятий по стимулированию и осуществлению контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Контрольная работа № 1

Задание № 1

Текст задания:
You are the head of room service.
Create a room cleaning work plan in accordance with the work plan of the room service. Simulate the situation in a group of students on the organization of staff work.

Задание № 2
Текст задания:
You are the head of room service; Simulate the situation in a group with students on the organization of personnel for the implementation of services by service employees (tasks assigned to staff). Monitor the fulfillment of tasks and compliance with the quality standards of the services provided by the service employees.

Задание № 3
Текст задания:
You are the head of room service. Make out documents for the reception of rooms and the transfer of guests from one room to another.

Задание № 4
Текст задания:
You are the manager of room fund services in a 5 * hotel with a total number of rooms of 50 units, the number of beds 180. Make schedules for going to work and cleaning the premises, calculate the standards of maids. Show the result.

Задание № 5
Текст задания:
You are the head of room service in a 5 * hotel with a total number of rooms of 50 units, the number of beds 180. Organize the process of monitoring the condition of the number of rooms in accordance with the standards and local acts of hotels, monitoring the work of maintenance personnel to observe safety measures at work location. Fill out the service documentation.

Задание № 6
Текст задания:
You are the head of room service. at the hotel. Carry out the process of monitoring the work of first aid personnel and actions in an emergency. Model a situation in a group of students.

Задание № 7
Текст задания:
Make up the structure of the service and maintenance of rooms and give a description of the service and maintenance of rooms, its goals, objectives, value in the overall structure of the hotel.

Задание № 8
Текст задания:
Define the concept of “Principles”. Describe the principles of interaction between the service department and the operation of the room fund with other hotel services.

Задание № 9
Текст задания:
Define the concept of “Standards” Describe the service standards of housekeeping.

Задание №10
Текст задания:

Make a table "Sanitary and hygienic measures to ensure cleanliness, order, comfort of guests in the premises of accommodation." Describe the sanitary and hygienic measures to ensure the cleanliness, order, comfort of the guests.

Задание №11
Текст задания:
Make an action plan to ensure the order of material and technical support of the hotel and monitoring compliance with the norms and standards of equipping the number of rooms. Take measures to ensure the order of material and technical support of the hotel and control over the observance of norms and standards of equipping the number of rooms.

Задание №12
Текст задания:
Define the concept of "principles." Describe the principles of inventory management.

Задание №13
Текст задания:
Define the concept of “methods”. Describe methods for assessing the level of service provided to guests.

Задание №14
Текст задания:
Describe the requirements of labor protection, safety during harvesting, the requirements of fire safety in a hotel.

Задание №15
Текст задания:
List the documents required for reporting in the service and maintenance of the number of rooms. Make a report of the service and maintenance of the number of rooms.

Задание № 16
Текст задания:
You are the head of room service. Develop and demonstrate operating procedures for the service and maintenance of rooms, standards for the service and maintenance of rooms.

Задание № 17
Текст задания:
You are the head of room service. Make a plan and organize the activities of room service staff.

Задание № 18
Текст задания:
You are the head of room service. Make a list of measures to stimulate and monitor the activities of service personnel and the operation of the number of rooms.

Контрольная работа № 2

Задание № 1
Текст задания:

Sie sind der Leiter des Zimmerservice. Erstellen Sie einen Arbeitsplan für die Zimmerreinigung gemäß dem Zimmerserviceplan. Simulieren Sie die Situation in einer Gruppe von Studenten bei der Organisation der Mitarbeiterarbeit.

Задание № 2
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice; Simulieren Sie die Situation in einer Gruppe mit Studenten zur Organisation von Personal für die Erbringung von Dienstleistungen durch Servicemitarbeiter (Aufgaben, die den Mitarbeitern zugewiesen sind). Überwachung der Aufgabenerfüllung und Einhaltung der Qualitätsstandards der von den Servicemitarbeitern erbrachten Leistungen.

Задание № 3
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice. Stellen Sie Dokumente für den Empfang von Zimmern und den Transfer von Gästen von einem Zimmer in ein anderes aus.

Задание № 4
Текст задания:
Sie sind der Manager der Zimmervermittlung in einem 5-Sterne-Hotel mit einer Gesamtanzahl von 50 Zimmern, einer Anzahl von 180 Betten. Machen Sie einen Zeitplan für die Arbeit und die Reinigung der Räumlichkeiten, berechnen Sie die Standards der Zimmermädchen. Zeigen Sie das Ergebnis.

Задание № 5
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice in einem 5-Sterne-Hotel mit einer Gesamtanzahl von 50 Zimmern und 180 Betten. Organisieren Sie den Prozess der Überwachung des Zustands der Zimmer gemäß den Normen und örtlichen Vorschriften der Hotels und überwachen Sie die Arbeit des Wartungspersonals, um die Sicherheitsmaßnahmen bei der Arbeit zu beachten Standort. Füllen Sie die Service-Dokumentation aus

Задание № 6
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice. im Hotel. Führen Sie den Prozess der Überwachung der Arbeit des Erste-Hilfe-Personals und der Maßnahmen im Notfall durch. Modellieren Sie eine Situation in einer Gruppe von Studenten.

Задание № 7
Текст задания:
Bilden Sie die Struktur des Service und der Instandhaltung von Zimmern und beschreiben Sie den Service und die Instandhaltung von Zimmern, ihre Ziele und den Wert in der Gesamtstruktur des Hotels.

Задание № 8
Текст задания:
Definieren Sie das Konzept der "Prinzipien". Beschreiben Sie die Prinzipien der Interaktion zwischen dem Service und dem Betrieb des Zimmerfonds mit anderen Hoteldiensten.

Задание № 9
Текст задания:

Definieren Sie das Konzept von „Standards “. Beschreiben Sie die Servicestandards für die Haushaltsführung.

Задание № 10
Текст задания:
Machen Sie die Tabelle "Sanitäre und hygienische Maßnahmen zur Gewährleistung von Sauberkeit, Ordnung und Komfort der Gäste in den Räumlichkeiten der Unterkunft."
Beschreiben Sie die sanitären und hygienischen Maßnahmen, um die Sauberkeit, Ordnung und den Komfort der Gäste zu gewährleisten.

Задание № 11
Текст задания:
Erstellen Sie einen Aktionsplan, um die Reihenfolge der materiellen und technischen Unterstützung des Hotels zu gewährleisten und die Einhaltung der Normen und Standards für die Ausstattung der Zimmer zu überwachen. Ergreifen Sie Maßnahmen, um die Reihenfolge der materiellen und technischen Unterstützung des Hotels sicherzustellen und die Einhaltung der Normen und Standards für die Ausstattung der Zimmer zu kontrollieren.

Задание № 12
Текст задания:
Definieren Sie das Konzept der "Prinzipien". Beschreiben der Prinzipien der Bestandsverwaltung.

Задание № 13
Текст задания:
Definieren Sie das Konzept der "Methoden". Beschreiben von Methoden zur Bewertung des Servicegrads für Gäste.

Задание № 14
Текст задания:
Beschreiben Sie die Anforderungen an den Arbeitsschutz, die Sicherheit bei der Ernte und den Brandschutz in einem Hotel.

Задание № 15
Текст задания:
Listen Sie die für die Berichterstattung in Service und Wartung der Anzahl der Räume erforderlichen Unterlagen auf. Machen Sie einen Bericht über den Service und die Wartung der Anzahl der Zimmer.

Задание № 16
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice. Entwicklung und Demonstration von Betriebsverfahren für die Wartung und Instandhaltung von Räumen, Standards für die Wartung und Instandhaltung von Räumen.

Задание № 17
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice. Machen Sie einen Plan und organisieren Sie die Aktivitäten der Zimmerservice-Mitarbeiter.

Задание № 18
Текст задания:

Sie sind der Leiter des Zimmerservice. Machen Sie eine Liste von Maßnahmen, um die Aktivitäten des Servicepersonals und den Betrieb des Raumbestands zu stimulieren und zu überwachen.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Задания для комплексного дифференцированного зачета по учебной и производственной практике

Вариант № 1

Задание. Организовать обслуживание детского дня рождения на 15 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 2

Задание. Организовать обслуживание банкета посвящённого встрече выпускников на 25 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 3

Задание. Организовать обслуживание банкета «Золотая свадьба» на 75 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 4

Задание. Организовать обслуживание банкета коктейля на 35 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хоз. принадлежности

Вариант № 5

Задание. Организовать обслуживание банкета фуршета на 100 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета

1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 6

Задание. Организовать обслуживание банкета по случаю празднования серебряной свадьбы на 55 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 7

Задание. Организовать обслуживание праздничного ужина по случаю празднования «18-ти летия» на 20 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 8

Задание. Организовать обслуживание детского дня рождения на 25 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 9

Задание. Организовать обслуживание банкета по случаю празднования юбилея Музыкального театра на 75 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 10

Задание. Организовать обслуживание банкета по случаю бракосочетания на 150 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 11

Задание. Организовать обслуживание банкета по случаю празднования «8 Марта» на 15 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 12

Задание. Организовать обслуживание банкета посвящённого новогоднему мероприятию на 50 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 13

Задание. Организовать обслуживание банкета, посвящённого празднованию «Дня Победы» на 25 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 14

Задание. Организовать обслуживание банкета посвящённого романтическому ужину на 10 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 15

Задание. Организовать обслуживание банкета по случаю празднования «Масленицы» на 35 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 16

Задание. Организовать обслуживание праздничного мероприятия посвящённого открытие фирмы на 150 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 17

Задание. Организовать обслуживание тематического мероприятия, проведение дегустации горячих напитков на основе кофе на 75 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хоз. принадлежности

Вариант № 18

Задание. Организовать обслуживание по случаю празднования «Дня сладкоежки» на 35 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;

1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 19

Задание. Организовать обслуживание банкета в честь делегации из Англии на 15 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хоз. принадлежности

Вариант № 20

Задание. Организовать обслуживание приёма - фуршета, по случаю презентации фирмы на 200 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 21

Задание. Организовать обслуживание дипломатического приёма по случаю приезда высокого гостя из ближнего зарубежья на 35 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 22

Задание. Организовать обслуживание туристов из Испании на 50 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 23

Задание. Организовать обслуживание участников конференций на 70 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 24

Задание. Организовать обслуживание тематического вечера «Русская зима» на 50 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета

1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Вариант № 25

Задание. Организовать обслуживание шведского стола, организованного для тематического дня кавказкой кухни на 50 человек для гостя, проживающего в гостинице

1.1. Организовать работу персонала хозяйственной службы;
1.2. Разработать меню;
1.3. Рассчитать необходимые нормы напитков, изделий для каждого участника банкета
1.4. Оформить ведомость учёта выдачи (возврата) инвентаря хозяйственной принадлежности

Перечень вопросов для подготовки студентов к экзамену по МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Оборудование для уборочных работ; моющие и чистящие средства
2. Виды уборочных работ; последовательность уборки номера гостиницы; проверка качества уборочных работ.
3. Оборудование номера, виды ухода за ним.
4. Нестандартные и чрезвычайные ситуации в гостиницах;
5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.
6. Правила поведения персонала гостиницы в нестандартных ситуациях;
7. Правила работы с чистящими и моющими средствами; правила работы с электроприборами; схемы эвакуации при пожаре.
8. Виды инвентаризации. В каких случаях проводится обязательная инвентаризация
9. Порядок проведения инвентаризации. Основные виды инвентаризации.
10. Особенности обслуживания room-service. Правила сервировки столов. Техника обслуживания.
11. Виды услуг гостиницы
12. Платные и бесплатные услуги гостиниц.
13. Организация основных услуг гостиницы
14. Бытовые гостиничные услуги. Услуги по чистке и стирке одежды. Присмотр за детьми
15. Услуги «Красота и здоровье»
16. SPA-услуги.
17. Бизнес-услуги. Технические услуги. Справочно-информационные услуги. Хранение ценностей проживающих
18. Транспортные услуги
19. Развлекательные услуги. Анимация
20. Организация безопасности гостиницы.
21. Услуги хранения ценных вещей
22. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Правила обращения с магнитными ключами.
23. Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки денежных сумм.
24. Оформление документации на хранение личных вещей
25. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих
26. Основные этапы обслуживания гостей
27. Стандарты качества обслуживания в гостиницах
28. Должностные обязанности администратора гостиницы по организации обслуживания гостей

29. Анализ гостиничного бизнеса г. Москвы
30. Виды услуг в гостиницах г. Москвы

Комплексный экзамен по МДК 03.01. Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

II Задание для экзаменующегося

Инструкция

Экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание, которое предполагает решение ситуационных задач по организации и контролю подготовки организаций общественного питания к приему потребителей, делегированию полномочий, определению численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом, осуществлению информационного обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.

Студенту необходимо внимательно прочитать вопросы и задания и подготовить устный ответ.

Общее время подготовки к ответу и выполнения заданий – 30 минут.

Общая норма времени: 6 часов.

Экзаменационный билет № 1

1. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства.
2.
3. Решите ситуационную задачу. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 2

1. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в цикле обслуживания. Международные организации в сфере гостеприимства.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 3

1. Международные гостиничные цепи и российские гостиничные цепи. Модели международных и российских гостиничных цепей.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Носильщик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице. Как должен поступить носильщик в данной ситуации?

Экзаменационный билет № 4

1. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства. Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 5

1. Международная система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Какое мероприятие необходимо провести в гостинице после пожара в отделе бронирования? Составьте план этого мероприятия.

Экзаменационный билет № 6

1. Договора на предоставление услуг: назначение, виды, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.
2.
3. Выполните практическое задание. Составьте схему организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Экзаменационный билет № 7

1. Российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров
2.
3. Решите ситуационную задачу. В одном из номеров отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 25000 рублей. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 8

1. Функциональное назначение гостиничных предприятий. Организационная структура управления гостиницей, их виды. Службы гостиницы.
2.

3. Решите ситуационную задачу. Гость забыл в номере личную вещь. Ваши действия? Сколько должна храниться оставленная вещь? Что с ней делать дальше?

Экзаменационный билет № 9

1. Предоставление услуг в гостиничных предприятиях. Ассортимент услуг, предоставляемых в гостиничных предприятиях.
2.
3. Решите ситуационную задачу. К Вам подходит человек (или звонит) и спрашивает: проживает (проживал) ли такой-то человек. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 10

1 Виды гостиничных помещений. Основные группы помещений гостиниц: жилые, административные, обслуживающие и подсобные.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость интересуется номерами, но Вы на данный момент не можете дать информацию. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 11

1. Вспомогательные группы помещений гостиниц, их характеристика.
2.
3. Решите ситуационную задачу. У вас стоят гости, вам звонит или подходит директор с каким-либо вопросом. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 12

1. Средства коммуникаций в гостиницах, их характеристика.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость, проживающий в отеле, хочет продлить проживание, но номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 13

1. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Принципы планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость забронировал номер, но приехал позже оговоренного срока (опоздал). Берется ли с него какая-либо оплата? Что должно быть указано в заявке на бронирование?

Экзаменационный билет № 14

1. Персонал номерного фонда, задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации и номерного фонда.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость приехал ранее расчетного часа. Какая оплата с него взимается? Гость проживает дольше оговоренного срока. Какая плата с него взимается?

Экзаменационный билет № 15

1. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Заказчик забронировал номер, но не приехал в отель (не аннулировав заявку). За что он должен заплатить?

Экзаменационный билет № 16

1. Основные виды уборочных работ в современной гостинице в разнообразных помещениях с различными гигиеническими и режимными требованиями.

2.

3. Решите ситуационную задачу. 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.

Экзаменационный билет № 18

1. Порядок организации уборочных работ в гостинице. Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ

2.

3. Решите ситуационную задачу. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 17

1. Требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ. Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы. Порядок приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой, их документирование.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 19

1. Правила техники безопасности в гостиничных предприятиях. Нормативные документы по технике безопасности в гостиничных предприятиях. Порядок их составления и использования.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Носильщик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице. Как должен поступить носильщик в данной ситуации?

Экзаменационный билет № 20

1. Охрана труда в гостиничных предприятиях. Основной комплект документов по охране труда гостиницы.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

Экзаменационный билет № 21

1. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Графики заезда. Карты движения номерного фонда.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Какое мероприятие необходимо провести в гостинице после пожара в отделе бронирования? Составьте план этого мероприятия.

Экзаменационный билет № 22

1. Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях, правила поведения сотрудников на этажах.

2.

3. Выполните практическое задание. Составьте схему организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Экзаменационный билет № 23

1. Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем. Требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы

2.

3. Решите ситуационную задачу. В одном из номеров отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 25000 рублей. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 24

1. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Услуги прачечной и химчистки, персонал прачечной и химчистки.

2.

3. Решите ситуационную задачу. Гость забыл в номере личную вещь. Ваши действия? Сколько должна храниться оставленная вещь? Что с ней делать дальше?

Экзаменационный билет № 25

1 Нормативная документация, регламентирующая предоставление персональных услуг в гостинице. Российские и международные требования.

2.

3. Решите ситуационную задачу. К Вам подходит человек (или звонит) и спрашивает: проживает (проживал) ли такой-то человек. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 26

1. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Принципы взаимодействия с другими службами отеля.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость интересуется номерами, но Вы на данный момент не можете дать информацию. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 27

1. Виды «комплиментов», предоставляемых в гостинице. Перечень лиц, которым полагаются комплименты по стандартам (президенты, послы, министры и т. д.), VIPов для данной гостиницы, возможные ситуации, жалобы, претензии гостей, при которых предоставляется комплимент.
2.
3. Решите ситуационную задачу. У вас стоят гости, вам звонит или подходит директор с каким-либо вопросом. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 28

1. Инвентаризационная схема для соблюдения сохранности оборудования гостиницы. Виды инвентаризаций. Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость, проживающий в отеле, хочет продлить проживание, но номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 29

1. Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Виды порчи имущества. Документирование порчи или утери имущества гостиницы. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Гость забронировал номер, но приехал позже оговоренного срока (опоздал). Берется ли с него какая-либо оплата? Что должно быть указано в заявке на бронирование?

Экзаменационный билет № 30

1. Правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы, их назначение, характеристика, правила пользования.
2.
3. Решите ситуационную задачу. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

III. Пакет экзаменатора

а) критерии оценки знаний и умений

Оценка осуществляется по 5-ти бальной системе.

Оценка «5» (отлично) ставится, если:
1. полно раскрыто содержание материала билета;
2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется профессиональная терминология;
3. ответ сопровождается конкретными примерами;
4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:
ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:
1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
2. допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:
1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
3.при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:
1. не раскрыто основное содержание учебного материала;
2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
4. не сформированы компетенции, умения и навыки.

Экзамен по профессиональному модулю

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю

Задание № 1
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда; Составьте план потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале в электронном виде с учетом масштабов деятельности.
Продемонстрируйте ваш готовый план.

Задание № 2
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда; Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации процесса организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Продемонстрируйте данный процесс.

Задание № 3
Текст задания:
Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда.
Продемонстрируйте процесс контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей в соответствии с локальными актами гостиниц (на выбор студента услуги питания, прачечной-химчистки, доставки еды в номер, экскурсионные услуги пр.)

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю

Задание №1
Текст задания:
You are the head of room service; Make a plan for the needs of the service of maintenance and operation of number of rooms in material resources and personnel in electronic form, taking into account the scale of activity. Show off your finished plan.

Задание №2
Текст задания:
You are the head of room service; Simulate the situation in a group with students on the organization of the process of organizing the activities of service staff and room service operators. In accordance with the current plans and standards of the hotel. Demonstrate this process.

Задание №3
Текст задания:
You are the head of room service.
Demonstrate the process of monitoring the current activities of room service and maintenance staff in order to maintain the required level of quality of guest service in accordance with local acts of hotels (student's choice of catering, laundry, dry cleaning, room service, tour services, etc.)

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю

Задание №1
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice; Erstellen Sie einen Plan für die Wartung und den Betrieb der Anzahl der Räume mit materiellen Ressourcen und des Personals in elektronischer Form unter Berücksichtigung des Aktivitätsumfangs. Zeigen Sie Ihren fertigen Plan.

Задание №2
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice; Simulieren Sie die Situation in einer Gruppe mit Schülern in Bezug auf die Organisation des Prozesses der Organisation der Tätigkeiten von Mitarbeitern des Dienstes und des Betriebs des Zimmerbestands gemäß den aktuellen Plänen und Standards des Hotels.
Demonstrieren Sie diesen Prozess.

Задание №3
Текст задания:
Sie sind der Leiter des Zimmerservice.
Demonstrieren Sie den Prozess der Überwachung der aktuellen Aktivitäten des Zimmerservice- und Wartungspersonals, um das geforderte Qualitätsniveau des Gästeservice in Übereinstimmung mit den örtlichen Vorschriften der Hotels aufrechtzuerhalten (Catering, Wäscherei, chemische Reinigung, Zimmerservice, Reiseservice usw. nach Wahl der Schüler).

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5
Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.
Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи;

	проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы профессионального модуля	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа Практические ситуации	Экзаменационные билеты
2	МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа Практические ситуации	Экзаменационные билеты
3	Учебная практика	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по учебной практике
4	Производственная практика	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по производственной практике
5	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Задания для экзамена

1.Оценочные средства для текущего контроля

БАНК ТЕСТОВ

Оценивание результатов	Всего 24 тестовых задания за 36 минут; в т. ч.: 21 – 24 правильных ответов - «отлично», 16 – 20 правильных ответов – «хорошо», 12 – 15 правильных ответов – «удовлетворительно». 0 – 11 правильных ответов – «не зачтено»; 12 – 24 правильных ответа – «зачтено».

ТВ	НВ	Тип	Вопрос
1.1	1	0	В чем заключается услуга размещения?
		+	предоставление для временного проживания номера и сопутствующих услуг
			предоставление номера и питания
			предоставление услуг по развлечению и отдыху
1.1	2	0	Что из нижеперечисленного является дополнительной услугой?
			химчистка
			прокат автомобиля
		+	оба ответа верны

1.1	3	0	Какой вид гостиницы характеризуется комплексом медицинского обслуживания и правильного диетического питания?
			отель-люкс
			мотель
		+	отель-курорт
1.1	4	0	Что из нижеперечисленного не относится к особенностям гостиничных услуг?
			срочный характер
			сезонный характер
			широкое участие персонала
			платность
		+	общедоступный характер
1.1	5	0	Что не относится к организационной структуре гостиницы?
			структурные подразделения гостиницы
		+	здание гостиницы
			обслуживающий персонал
			директор гостиницы
1.1	6	0	От чего зависит перечь услуг гостиницы?
			От цены номера
		+	От категории гостиницы
			От турфирмы
1.1	7	0	Из скольких элементов состоит услуга размещения?
		+	2
			3
			4
			7
1.1	8	0	Как называются элементы услуги размещения
		+	Предоставление номера
			Перенесение багажа
		+	Предоставление сопутствующих услуг
			Предоставление дополнительных услуг
1.1	9	0	Какому классу гостиниц соответствует данное определение: представляет собой предприятие вместимостью до 200 мест. Для таких предприятий характерно простое и быстрое обслуживание, минимально необходимый набор услуг. Круг потребителей составляют индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к экономии на оплате обслуживания и не нуждающиеся в дополнительных услугах?
			Бизнес
		+	Эконом
			Средний
			Мотель
1.1	10	0	Какому классу гостиниц соответствует данное определение: расположены как правило в центре города. Высокий уровень сервиса обеспечивается хорошо обученным персоналом. Предназначены для самых требовательных гостей, которыми являются участники конференций, деловых встреч, бизнесмены, высокооплачиваемые профессионалы. Для таких гостиниц характерна высокая цена номера, предполагающая максимально возможный набор услуг?
			Бизнес
		+	Люкс
			Комфорт
			Эконом
1.1	11	0	Какому классу гостиниц соответствует данное определение: такие предприятия могут располагаться в центре города или находиться городской черте. Здесь предлагается достаточно широкий набор услуг, цены на них

			равны среднему уровню региона или немногим выше. Услуги, предоставляемые такими гостиницами рассчитаны на прием бизнесменов, туристов-индивидуалов, участников конгрессов, конференций, предпочитающих несколько более высокий уровень обслуживания?
			Эконом
			Стандарт
			Бизнес
		+	Средний
1.1	12	0	Какому классу гостиниц соответствует данное определение: представляет собой предприятие малых или средних размеров. Такие гостиницы характерны для крупных городов. Представляют собой гостиницы с номерами квартирного типа, чаще всего на базе самообслуживания. Такие гостиницы обслуживают бизнесменов, коммерсантов и семейных туристов, останавливающихся на длительный срок?
			Люкс
			Полулюкс
			Комфорт
		+	Апарт-отель
1.1	13	0	Чем характеризуется срочность предоставления гостиничных услуг?
			Предоставление номера на определенный срок
		+	Проблемы, касающиеся обслуживания, решаются в ограниченные сроки, а сроки предоставления гостиничных услуг могут измеряться как днями, так и минутами и секундами
			Быстрое решение конфликтных ситуаций
1.1	14	0	Чем обеспечивается эффективность управления гостиницей?
			Хорошим руководством
		+	Четкой структурой
			Профессиональным персоналом
1.1	15	0	Обслуживающий персонал подразделяется гостиницы подразделяется?
			Рабочие
			Служащие
		+	Все вышеперечисленное
1.1	16	0	Какие типы организационных структур выделяются?
			линейная;
			функциональная;
			линейно-функциональная
		+	Все вышеперечисленное
1.1	17	0	Какой тип организационной структуры является простейшим?
		+	линейная;
			функциональная;
			линейно-функциональная
1.1	18	0	Какой принцип лежит в основе линейного типа?
			Принцип демократизма
		+	принцип единоначалия
			Принцип сотрудничества
1.1	19	0	Какой тип организационной структуры характеризуется тем, что выполнение отдельных функций возлагается на определенных специалистов одного профиля, которые объединяются в структурные подразделения?
			Линейный
		+	Функциональный
			Структурный
			Линейно-функциональный
1.1	20	0	Какой тип организационной структуры характеризуется тем, что всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий коллектив.

			Линейный
			Функциональный
			Структурный
		+	Линейно-функциональный
1.1	21	0	Кто является высшим исполнительных органом гостиницы?
			Менеджер
		+	Директор
			Старший менеджер
			Портье
1.1	22	0	Кто может быть учредителем гостиницы?
			Частное лицо
			Юридическое лицо
		+	Оба варианта верны
1.1	23	0	Входят ли в структуру управления гостиницы контролирующие подразделения?
		+	Да
			Нет
			Только по решению директора
			В зависимости от уставных документов
1.1	24	0	Кому подчиняется служащий по приему гостей?
		+	Администратору
			Менеджеру
			Директору
			Старшему менеджеру
1.1	25	0	Что обозначает аббревиатура РГА?
			Аннулирование бронирования
			Российская гастрономическая ассоциация
			Российская гостиничная ассоциация
1.2	26	0	Что не является основными функциями службы бронирования?
		+	размещение гостей
			прием заявок и их обработка
			составление карт движения номерного фонда
			изучение и анализ спроса на гостиничные услуги
1.2	27	0	Должна ли служба бронирования подтверждать резерв номера?
		+	да
			да, только по требованию гостя
			нет
			нет, только если заявка была отправлена через Интернет
1.2	28	0	Кто обязан обеспечить персонал рабочим место?
			Служба охраны
			Служба размещения гостей
			Сам персонал
		+	Руководство отеля
1.2	29	0	Что относится к видам бронирования?
			бронирование через сеть Интернет
		+	гарантированное бронирование.
			бронирование по телефону
			все варианты верны
1.2	30	0	Кто обеспечивает пополнение клиентской базы?
			Служба приема и размещения
		+	Служба бронирования
			Служба финансовая
1.2	31	0	К основным функциям службы бронирования относится?

			прием заявок и их обработка;
			составление необходимой документации – графиков заезда, карты движения номерного фонда;
			изучение и анализ спроса на гостиничные услуги.
		+	Все вышеперечисленное
1.2	32	0	Подлежит ли каждая заявка на бронирование и аннулирование заказа регистрации?
		+	Да
			Нет
			В зависимости от правил гостиниц
1.2	33	0	На основе какого акта осуществляется деятельность службы бронирования?
		+	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
			Правила бронирования в РФ
			Гражданский кодекс РФ
1.2	34	0	Какой вид бронирования предполагает ожидание потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?
		+	Гарантированное
			Негарантированное
			Обеспеченное
1.2	35	0	Какой вид бронирования предполагает ожидание потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется?
			Гарантированное
		+	Негарантированное
			Обеспеченное
1.2	36	0	С какого момента бронирование считается действительным?
			После приезда в отель
		+	После получения подтверждения
			После общения с менеджером
1.2	37	0	Как принимаются заявки на бронирование?
			Факс
			Почта
			Интернет
		+	Все вышеперечисленные
1.2	38	0	Какие данные должны быть в заявке?
		+	дата и время заезда;
		+	точная или примерная дата и время отъезда;
		+	число гостей
1.2	39	0	Что необходимо указать в обязательном порядке в подтверждении?
		+	Ответ на заявку, включающий все исходные данные
			Номер арендуемого номера
			Цена номера
1.3	40	0	Какая процедура соответствует этому определению: представляет собой предварительный заказ мест и номеров в гостинице?
		+	Бронирование
			Прием
			Размещение
			Оплата
1.3	41	0	При каком виде бронирования гостю гарантируется получение заказанного им номера в необходимое ему время, а гость, в свою очередь, обязуется оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки?
		+	Гарантированное
			Негарантированное
			Обеспеченное

			Необеспеченное
1.3	42	0	Что относится к видам гарантированного бронирования
			бронирование по предварительной оплате;
			- бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
			- бронирование под гарантию кредитной карты;
		+	все варианты верны
1.3	43	0	Кто занимается бронированием номеров?
		+	сотрудники отдела бронирования
			сотрудник отдела по внешнему взаимодействию
			руководитель гостиницы
			главный менеджер гостиницы
1.3	44	0	В течение какого срока сотрудники гостиницы обязаны уведомить территориальный орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина.?
			48 частов
			7 дней
		+	24 часа
			72 часа
1.3	45	0	Когда гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер?
			всегда
			если уже раньше него заселила другого гостя
		+	если гость прибыл после 18 часов от указанного времени заезда
			если за номер другой гость предложил большую цену
1.3	46	0	Какие ключевые показатели деятельности отеля используют аналитики?
			средний доход на номер (RevPAR)
			средний доход на гостя (RecPAC)
			средний отпускной тариф (ADR).
			Все варианты верны
1.3	47	0	Когда взимается плата при гарантированном бронирование за неиспользованный номер?
			Всегда
			Никогда
			За неиспользованный номер взимается с гостя в том случае, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице
1.3	48	0	Какие виды гарантированного бронирования существуют?
			бронирование по предварительной оплате;
			бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
			бронирование под гарантию кредитной карты
		+	все варианты верны
1.3	49	0	Из скольких стадий состоит технологический процесс бронирования?
			3
		+	2
			4
1.3	50	0	Какие виды компьютерных систем бронирования существуют?
		+	Присоединенная
		+	Неприсоединенная
			Интернет
			Внутренняя сеть
1.3	51	0	В течение какого времени рассматриваются неявки гостя в отель?
		+	24 часа
			48 часов
			72 часа
			1 неделя

1.3	52	0	Возможен ли перевод гарантированного бронирования в негарантированное?
		+	Да
			Нет
			В зависимости от правил отеля
1.3	53	0	В течение какого времени необходимо ответить на заявку, присланную по почте?
			В течение 1 дня
			В течение 24 часов
		+	В течение 2 дней
1.3	54	0	После внесения данных с заявок в АСУ у брони появляется?
		+	Специальный номер
			Свой менеджер
			Дата заезда
2.1	55	0	На какой срок составляется график заездов?
			На сезон
		+	На день
			В зависимости от правил гостиниц
2.1	56	0	На какой срок составляется карта движения номерного фонда?
			На сезон
			На день
			В зависимости от правил гостиниц
2.1	57	0	При получении письма-заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет____?
			соответствующий бланк
			журнал резервирования номеров.
		+	все ответы верны
2.1	58	0	Что включает в себя отчет бронирования, составленный сотрудником гостиницы?
		+	отчет о сделке
		+	отчеты по отказам
		+	отчет по прогнозам дохода
2.1	59	0	В зависимости от ассортимента предприятия питания классифицируются на?
			комплексные
			универсальные
			специализированные.
		+	все варианты верны
2.1	60	0	Что обозначает аббревиатура : П(РВ)?
			полупансион .
		+	полный пансион.
			только завтрак
			все включено
2.1	61	0	Какой договор гостиницы может заключить с турфирмой?
			трудовой
		+	агентские
		+	комиссионные
2.1	62	0	Что из нижеперечисленного относится к системе бронирования?
		+	Worldspan
		+	Galileo
		+	Amadeus
2.1	63	0	Что бронируется при приеме заказа?
			Конкретный номер
		+	Категорию номера

			Номер и этаж
			Вид питания
2.1	64	0	В какой документ вносятся данные из заявок?
		+	Журнал резервирования номеров
			Журнал бронирования
			Журнал номерного фонда
2.1	65	0	В течение какого времени данные должны быть введены в компьютерную систему?
			4-5 часов
			24 часа
		+	1-2 часа
2.1	66	0	Что формируется после внесения данных?
		+	перспективный график загрузки
			перспективный график выезда
			перспективный график оплаты
2.1	67	0	Совпадает ли номер бронирования и номер подтверждения?
		+	Да
			Нет
			Совпадают только первые 3 цифры
2.1	68	0	После подтверждения получения подтверждения брони что должен составить сотрудник?
			Письмо
			Отчет
		+	Рапорт
2.1	69	0	Где должны храниться документы по подтвержденным заявкам?
			В отделе приема и размещения
		+	В отделе бронирования
			В бухгалтерии
2.1	70	0	До какого срока должны храниться документы по подтвержденным заявкам в специальной службе?
			3 недели
		+	До приезда гостя
			До отъезда гостя
2.1	71	0	Прописывается ли в отказе брони причина?
		+	Да
			Нет
			Только по требованию клиента
2.1	72	0	Указывается ли в отказе брони срок улучшения номерного фонда-освобождение номеров соответствующей категории?
		+	Да
			Нет
			Только по требованию клиента
2.1	73	0	Какой отчет включает в себя расчет возможного дохода от бронирования, с указанием его суммы, полученной путем умножения забронированных номеров на их стоимость?
			отчеты по отказам
		+	отчет по прогнозам дохода
			отчеты по расходам
2.1	74	0	Какой отчет включает в себя количество отказов клиентам в предоставлении номеров по причине того, что заказанные номера были заняты
		+	отчеты по отказам
			отчет по прогнозам дохода
			отчеты по расходам

2.1	75	0	Какой отчет включает в себя информация по ежедневному бронированию, а именно, количество бронируемых номеров, изменения в сроках, отмены бронирования?
			отчет по прогнозам дохода
			отчеты по расходам
		+	отчет о сделках
2.1	76	0	В зависимости от метода обслуживания системы питания различают на?
			обслуживаются официантами
			смешанного обслуживания.
			самообслуживания
		+	все вышеперечисленное
2.1	77	0	Что обозначает аббревиатура ВВ?
			Только ужин
			Все включено
		+	Только завтрак
			Полупансион
2.1	78	0	Что подразумевает форма «А ля карт»?
		+	свободный выбор клиентом блюд по предлагаемому рестораном меню
			предприятие питания производство и реализация общедоступных и обычных ассортиментов кулинарной продукции, всевозможным по дням недели
			предприятие по организации питания и отдыха посетителя с предоставлением, ограниченного по сравнению с ресторана, кулинарных продуктов и напитков.
2.1	79	0	На основании чего осуществляется сотрудничество между гостиницей и турфирмой?
			На основании устной договоренности
		+	На основании договора
			На основании сложившихся правил
2.1	80	0	Какие договоры могут быть заключены между турфирмой и гостиницей?
		+	агентские
		+	комиссионные
		+	корпоративные.
3.1	81	0	Взаимодействуют ли друг с другом все службы гостиницы?
		+	Да
			Нет
			В зависимости от правил гостиницы
3.1	82	0	Возможна ли бронирование уже забронированных номеров?
		+	Да, в системе сверхбронирования
			Нет
			Да, в системе гарантированного бронирования
3.1	83	0	Для какой системы бронирования необходим анализ видов времени бронирования и сегментов клиентов, делающих бронирование?
			Гарантированное бронирование
			Негарантированное бронирование
		+	Сверхбронирование
3.1	84	0	По чему складывается первое впечатление о персонале гостиницы?
			По их голосу
			По этикету
		+	По внешнему виду
3.1	85	0	Этикет деловой речи исключает____?
		+	жаргонных выражений
		+	слов-паразитов
		+	повторов
3.1	86	0	Какой тактильный жест разрешен в деловом общении?
			Объятия

		+	Рукопожатие
			Поцелуй
3.1	87	0	Какими двумя видами этика в обязательном порядке должен обладать персонал службы бронирования?
		+	Этикет делового общения
		+	Этикет деловой переписки
			Этикет поведения за столом
3.1	88	0	Что обеспечивает выполнение единых правил оформления письма гостиницы?
			юридическую силу письма;
			качественное и своевременное составление и исполнение письма;
			организацию оперативного поиска писем
		+	все вышеперечисленное
3.1	89	0	В каком виде должна быть сделана резолюция?
			Напечатана на том же листе
		+	Напечатана на отдельном листе
			Написана на том же листе ручкой
3.1	90	0	Какая критическая временная граница ответа?
			24 часа
		+	48 часов
			72 часа
3.1	91	0	Какое количество времени в среднем должно отводиться на прием телефонной заявки?
		+	3 минуты
			10 минут
			5 минут
			15 минут
3.1	92	0	Что обозначает аббревиатура CRS
			Центральная система оплаты
		+	Центральная система бронирования
			Центральная система отопления
3.1	93	0	Какой стиль решения конфликтной ситуации характеризуется тем, что результат переговоров может быть совершенно различным, от «выигрыш - выигрыш» до «проигрыш – проигрыш», в зависимости от того, как много уступок сделала каждая их сторон и насколько они были значимы
			Мягкий стиль
			Жесткий стиль
		+	Торговый стиль
			Сотрудничество
3.1	94	0	Что обозначает аббревиатура PMS?
		+	АСУ
			Ресепшин
			Служебный выход
3.1	95	0	Что обозначает термин «невозвратный тариф»?
		+	Тарифный план, который предполагает внесение полной стоимости проживания в момент бронирования; бронирование по данному тарифу нельзя отменить, изменить или перенести без штрафа, эквивалентного полной стоимости размещения
			Тарифный план, который гарантирует въезд гостя
			Самый дорогой тариф
3.1	96	0	Как компенсировать моральный урон гостю, которому было отказано в предоставлении забронированного места?
		+	бесплатно разместить его в другой гостинице на сутки
			компенсировать не нужно
			предложить ему доплатить за номер на класс выше

3.1	97	0	Какой документ регламентирует деловую переписку гостинец?
		+	типовая инструкция по делопроизводству
		+	государственный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003
		+	внутренние правила гостиниц
3.1	98	0	Какой стиль решения конфликтной ситуации лучше всего выбирать при общении с гостями?
		+	Мягкий
			торговый
			жесткий
3.1	99	0	Что означает аббревиатура GDS?
		+	глобальные системы бронирования
			штраф
			выезд гостя в аэропорт
3.1	100	0	Что означает аббревиатура NFR?
		+	невозвратный тариф
			Тариф, включающий в себя только предоставление номера
			Необходимость разбудить клиента в определённое время.

Банк тестов по
продажам гостиничного продукта

Оценивание результатов	от 121 до 150 верных ответов – оценка «Отлично» от 90 до 120 верных ответов – оценка «Хорошо» от 60 до 89 верных ответов – оценка «Удовлетворительно» от 0 до 59 верных ответов – оценка «Неудовлетвори-тельно»
Время на выполнение теста	На выполнение теста отводится 120 минут

Тема Вопроса	НВ	Тип	Вопрос/ответ
			Что является главным в определении маркетинг:
			Сбыт товара
			Снижение издержек производства
			Удовлетворение потребностей потребителей
			Установление цены товара
			Какая из перечисленных ориентаций коммерческой деятельности соответствует современной концепции маркетинга?
			Товарная ориентация
			Производственная ориентация
			Сбытовая ориентация
			Ориентация на потребителя, общество в целом
			Объектами маркетинга являются:
			Товары
			Услуги
			Предприятия

			Все вышеперечисленное
			К инструментам маркетинга относятся:
			Сегментация рынка
			Конфигурация рынка
			Методы стимулирования
			Все вышеперечисленное
			Основные субъекты маркетинга это:
			Производитель, поставщик, посредник, конкурент, потребитель
			Конкурент, потребитель, фирма, рынок, производитель
			Производитель, поставщик, конкурент, фирма, клиент
			Рынок, товар, производитель, потребитель, фирма
			Выберите из нижеперечисленного «жесткие" параметры, определяющие потребительские свойства гостиничной продукции:
			Параметры назначения
			Дизайн
			Цвет
			Все вышеперечисленное
			Выберите из нижеперечисленного «мягкие» параметры, определяющие потребительские свойства гостиничной продукции:
			Дизайн
			Экономические параметры
			Эргономические параметры
			Регламентируемые параметры
			Основная задача менеджера по продажам это:
			Презентация продукта
			Контроль и обеспечение сделки по продаже
			Привлечение клиента в компанию
			Все вышеперечисленное
			На поведение покупателей на потребительском рынке влияют такие факторы:
			Культурные факторы (культура, субкультура, социальный класс)
			Социальные факторы (референтная группа, семья, роли и статусы)
			Психологические факторы (восприятие, усвоение опыта, взгляды и убеждения)
			Все вышеперечисленное
			Какие существуют типы потребителей по направлению использования товаров:
			Индивидуальные потребители
			Массовые (юридические лица)
			Производственные потребители
			Все вышеперечисленное

			Какие существуют типы потребителей по признаку коммуника-бельности:
			Зажатые
			Равнодушные
			Раскованные
			Все вышеперечисленное
			К функции службы маркетинга не относится:
			Определение емкости рынка
			Достижение превосходства над конкурентами
			Сегментация рынка
			Анализ конкурентной ситуации
			Какие преимущества дает менеджеру по продажам ведение базы данных клиентов:
			Гарантия от потерь информации
			Экономия времени
			Возможность выделиться перед руководства в выгодном света
			Все вышеперечисленное
			Потребность — это?
			Количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
			Нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
			Товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
			Все вышеперечисленное
			Спрос на товар (услугу) как категория маркетинга — это?
			Нужда в конкретном виде продукции
			Потребность в товаре (услуге)
			Потребность в товаре, которая может быть оплачена потребителем
			Все вышеперечисленное
			Для чего нужны менеджеру по продажам демонстрационные материалы в процессе общения с клиентом?
			Это удобно, так как можно наглядно показать все в картинках и цифрах
			Так надежнее, клиент сам сможет во всем разобраться и не риска что-либо забыть
			Реклама - двигатель торговли. Их нужно оставить после встречи у клиента как напоминание
			Все вышеперечисленное
			К микросреде предприятия не относиться?
			Население всей страны
			Средства массовой информации
			Торговые организации

			Все вышеперечисленное
			Понятие макросреды отражает?
			силы, влияющие на деятельность предприятия непосредственно
			силы, не влияющие на деятельность предприятия
			силы, влияющие на микросреду, в которой работает
			Все ответы верны
			Что наиболее важно менеджеру по продажам при анализе ситуации на рынке?
			Клиенты, свой продукт, конкуренты
			Сегментация рынка, SWOT-анализ, ABC анализ
			Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность
			Все вышеперечисленное
			Маркетинговая среда фирмы складывается:
			Из руководства фирмы
			Из сотрудников службы маркетинга фирмы
			Из активных сил и субъектов, действующих за пределами фирмы и неподдающихся непосредственному контролю с ее стороны
			Все вышеперечисленное
			Менеджер по продажам должен быть одет:
			В дорогой костюм и использовать броские аксессуары для того, чтобы произвести впечатление успешности и запомниться партнерам
			В удобной, повседневной одежде (например, джинсы + рубашка или джемпер). Это способствует неформальному общению
			Деловой стиль, как принято в среде потенциального клиента. Опрятно и аккуратно
			Нет правильного ответа
			Фактор, влияющий на структуру службы маркетинга – это:
			Масштаб предприятия
			Внешние условия среды
			Цели предприятия
			Все перечисленное
			Каковы взаимодействия окружающей среды и маркетинговой деятельности фирмы?
			Фирма абсолютно независима в своей маркетинговой деятельности
			Фирма испытывает влияние множества сил и факторов и вынуждена считаться с их действием
			Фирма испытывает влияние множества сил и факторов и не считается с их действием
			Нет правильного ответа
			В контактные аудитории входят:

			Фирмы, поставляющие товары
			Предприятия и организации, способные оказать влияние на возможность фирмы достигать своих целей
			Сотрудники фирмы;
			Фирмы, покупающие товары
			При каком состоянии спроса производитель может не использовать рекламу?
			При снижающемся спросе
			При негативном спросе
			При отрицательном спросе
			При чрезмерном спросе
			Что такое сегментирование рынка?
			Деление конкурентов на однородные группы
			Деление потребителей на однородные группы
			Деление товара на однородные группы
			Все вышеперечисленное
			Ниже приведен широко используемый принцип сегментации рынка
			Географический, демографический и гетерогенный
			Психологический, психографический, географический и демографический
			Гетерогенный, экономический, географический
			Степень использования, демографический и первичный
			Однородность сегмента проявляется:
			В отсутствии резких колебаний спроса
			В одинаковой реакции покупателей на предлагаемый продукт или на маркетинговые мероприятия
			В равномерном распределении гостиниц по региону
			Все вышеперечисленное
			Стратегия дифференциации особенно успешна:
			Когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках продукта
			Когда предпочтения покупателей сильно отличаются в зависимости от половозрастной принадлежности
			В условиях массового спроса
			Нет правильного ответа
			Сегментацией рынка называется:
			Определение емкости рынка
			Выделение гостиничных продуктов, пользующихся наиболее высоким спросом на рынке
			Выделение целевых групп потребителей, характеризующихся однородностью требований к предлагаемым на рынок продуктов

			Стратегия выборочного проникновения на рынок
			Признак сегментации – это:
			Характеристика поведения конкурента
			Особенности конъюнктуры рынка
			Критерии емкости рынка
			Способ выделения сегмента на рынке
			Целевой рынок гостиничного предприятия – это:
			Рынок, имеющий рекламные возможности для роста объема продаж
			Рынок, на котором обеспечивается продажа некоторого объема гостиничного продукта
			Рынок, на котором фирма реализует или собирается реализовывать свои цели
			Рынок, на котором коммерческие операции отличаются нестабильностью
			Гостиничное предприятие приняло решение перейти к сегментации на основе психографических критериев. В этом случае ей следует использовать критерии:
			Стадии жизненного цикла семьи, религиозные, принадлежность к определенному социальному классу
			Личностные характеристики, мотивы, стиль жизни
			Климатические, территориальные
			Половозрастные, социально-экономические
			Фирма «Турсервис» продает один и тот же тур по одной цене. Вся реклама фирмы однотипна и направлена на весь рынок в целом. В своей деятельности данная организация ориентируется на:
			Сегментацию рынка
			Маркетинговую концепцию
			Стратегию концентрации
			Стратегию массового охвата
			Для того, чтобы сегмент рынка имел смысл для менеджера по маркетингу, он должен быть:
			Выявлен и измерен
			Проявлять адекватный потенциал
			Обладать эффективным спросом
			Включать все вышеперечисленное
			Первый шаг, который надо предпринять при применении концепции сегментации:
			Применение критерия, определяющего хороший сегмент
			Сбор данных для анализа
			Выбор целевого сегмента
			Определение принципа сегментации
			При исследовании сегментов рынка какой из следующих видов

			информации менеджер по маркетингу находит полезным:
			Размер рынка и культурный уровень
			Национальность и географическое положение
			Стадия жизненного цикла и образование
			Стадия жизненного цикла и образование
			Все перечисленное полезно
			Почему фирмы сегментируют (делят на части) рынок?
			Сегментация может помочь фирме более эффективно реагировать на нужды потенциальных покупателей
			Сегментация может помочь организации достичь своих целей
			Сегментация может определить возможности для увеличения сбыта и прибыли
			Все вышеперечисленное
			Закрытые вопросы при опросах в анкетах включают в себя?
			Источники информации
			Вторичную информацию
			Первичную информацию
			Возможные варианты ответов
			По характеру исследования цели могут быть?
			Кабинетные или полевые
			Перспективные или текущие
			Поисковые, описательные или экспериментальные
			Нет правильного ответа
			Меры стимулирования продаж – это:
			Адресная рассылка
			Разнообразные формы кредитов, раздача бесплатных образцов
			Прямая почтовая рассылка
			Все вышеперечисленное
			Личные (персональные) продажи – это:
			Создание взаимопонимания и доброжелательных отношений между организацией и ее общественностью
			Устное представление товара в беседе с одним или несколькими покупателями
			Реклама в местах большого скопления людей
			Мероприятия по увеличению объема продаж
			Какова может быть цель первого телефонного контакта с потенциальным клиентом:
			Продажа
			Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии
			Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании
			Все вышеперечисленное

			Главное отличие пропаганды от рекламы:
			В ее платности
			В личном характере
			В ее общественном характере
			Она не оплачивается
			Товары, предлагаемые бесплатно или по очень низкой цене в качестве поощрения при покупке товара, — это:
			Лотерея
			Премии
			Образцы
			бонусы
			Рынок изучают в целях:
			Удачного вступления в конкурентную борьбу
			Использования благоприятно складывающейся конъюнктуры
			Разработки тактики поведения фирмы, снижения рисков путем выборы таких рынков, которые будут способствовать достижению фирмой коммерческого успеха
			Все вышеперечисленное
			К стимулированию сбыта можно отнести:
			Конкурсы с подарками
			Беспроигрышные лотереи
			Зачетные купоны, скидки
			Все вышеперечисленное
			На кого не могут быть направлены мероприятия по стимулированию сбыта?
			На потребителей
			На поставщиков
			На продавцов
			На общественность
			Какой тип вопроса в анкете более сложен, но обеспечивают получение большего количества информации?
			Закрытый
			Открытый
			Вопросы равнозначны
			Нет правильного ответа
			Что из нижеперечисленного входит в комплекс инструментов PR?
			Благотворительная деятельность
			Антимонопольная деятельность
			Занятие ниши на рынке
			Нет правильного ответа

			Действия, направленные на продвижение товаров и услуг с помощью ярких и запоминающихся мероприятий — это:
			Событийный маркетинг
			Целевой маркетинг
			Игровой маркетинг
			Прямой маркетинг
			Интернет считается:
			Источником вторичной информации
			Источником первичной информации
			Не считается источником информации из-за низкой достоверности
			Источником слухов
			«Паблик рилейшнз» это:
			Персональные продажи
			Связи с общественностью
			Пропаганда
			Специализированные выставки
			Система маркетинговой информации фирмы включает:
			Внешнюю маркетинговую информацию
			Статистический банк данных
			Результаты маркетинговых исследований
			Всё вышеперечисленное
			Для полного и обоснованного описания рынка фирма должна воспользоваться:
			Кабинетным исследованием
			Полевым исследованием
			Кабинетным и полевым исследованием
			Нет правильного ответа
			Метод получения маркетинговой информации, подразумевающий непосредственный анализ поведения отдельных людей и изучение протекающих процессов, называется:
			Эксперимент
			Наблюдение
			Имитация
			Нет правильного ответа
			К источникам первичной информации относятся:
			Опрос по почте
			Сплетни
			Анкетирование (прямое)
			Все вышеперечисленное
			Коммуникативная функция в маркетинге означает:
			Организацию сервисного обслуживания

			Формирование имиджа фирмы и товара
			Изучение сбытовых возможностей предприятия
			Все вышеперечисленное
			Назовите основные средства коммуникации в маркетинге:
			Реклама
			Личная продажа
			Стимулирование продаж
			Все вышеперечисленное
			Часть рекламы проходит через средства массовой коммуникации, часть размещается в специализированных изданиях, или направляется непосредственно в организации, оказывающие сопутствующие услуги, это реклама:
			По типу целевой аудитории
			По средствам распространения
			По охватываемой аудитории
			По способу воздействия на целевую аудиторию
			Коммуникативная функция в маркетинге означает:
			Организацию сервисного обслуживания
			Формирование имиджа фирмы и товара
			Изучение сбытовых возможностей предприятия
			Изучение сбытовых возможностей предприятия
			Всё вышеперечисленное
			Участие в международных выставках позволяет:
			Снизить издержки производства
			Привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты
			Стимулировать деловых партнеров
			Определить эффективность рекламы
			Гостиница размещает рекламу в прессе, в интернете, на баннерах, на своих автобусах — это реклама:
			По типу целевой аудитории
			По средствам распространения
			По охвату аудитории
			По способу воздействия на целевую аудиторию
			Качество товара — это:
			Отсутствие у товара видимых дефектов
			Способность товара выполнять свое функциональное назначение
			Набор необходимых функциональных характеристик товара, которые признаны потребителями обязательными
			Нет правильного ответа
			Выберите из предложенного списка все определения рекламы:

			Передача обращения от источника информации к ее получателю посредством определенного канала
			Форма коммуникаций, которая пытается перевести качество товаров, услуг, идей на язык нужд и запросов
			Часть маркетинговых коммуникаций
			Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками с однотипной реакцией на предлагаемый продукт
			Используя «Интернет», фирма:
			Проводит маркетинговые исследования
			Совершенствует ценовую политику
			Обеспечивает более полное удовлетворение нужд
			Все вышеперечисленное
			Задачи менеджера по продажам на выставке:
			Продавать как можно больше
			Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности
			Продвигать компанию и ее продукт
			Все вышеперечисленное
			Комплекс маркетинговых коммуникаций включает:
			Рекламу, пропаганду, персональная продажа и систему скидок
			Рекламу, выставки, презентации, конкурсы
			Рекламу, «public relations», стимулирование сбыта и пропаганду
			Рекламу, персональную продажу, пропаганду и стимулирование сбыта
			Какую цель может иметь рекламное обращение к целевой аудитории:
			Привлечь внимание
			Удержать интерес
			Побуждать к действию, то есть покупки
			Все вышеперечисленное
			Ежегодная свадебная выставка для профессионалов свадебной индустрии проводится в гостинице «Коринтия отель Санкт-Петербург», как называется такая реклама?
			Событийный маркетинг
			Прямой маркетинг
			Product Placement
			Стимулирование сбыта
			Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ExpoHoReCa (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), как называется такая реклама?
			Информативная
			Убеждающая

			Напоминающая
			Разубеждающая
			В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий. Какой признак положен в основу классификации:
			Характер рекламы
			Направленность
			Объект рекламирования
			Способ воздействия на целевую аудиторию
			На какой стадии (стадиях) жизненного цикла используется убеждающая реклама?
			На стадии выведения товара на рынок
			На стадии снятия товара с рынка
			На стадии роста
			На стадии насыщения
			На какой стадии жизненного цикла используется информативная реклама?
			На стадии выведения товара на рынок
			На стадии снятия товара с рынка
			На стадии роста
			На стадии насыщения
			«Директ мейл» (прямая рассылка) не эффективен, если:
			Обслуживается постоянная клиентура
			Рекламируются товары массового потребителя
			Фирма не имеет собственного отдела рассылки
			Адресная база включает свыше пятисот адресов
			Какую стратегию охвата рынка следует использовать при однородности товаров фирмы? Концентрированный маркетинг
			Интегрированный маркетинг
			Массовый маркетинг
			Дифференцированный маркетинг
			Полный охват рынка предполагает достижение конкурентных преимуществ:
			За счет обслуживания одного-единственного сегмента рынка
			По издержкам
			Путем внедрения нового гостиничного продукта
			Путем внедрения на новый сегмент рынка
			Под конъюнктурой рынка понимают:
			Сложившиеся на рынке традиции купли-продажи товаров
			Современное состояние экономики в целом, отдельной отрасли или конкретного товарного рынка

			Определение ёмкости рынка
			Все вышеперечисленное
			К какому виду исследования рынка относится изучение чных справочников и статистической литературы?
			Кабинетные исследования
			Полевые исследования
			Не относятся к исследованиям
			Все вышеперечисленное
			Целью функционирования маркетинговой ормационной системы является?
			Создание плана маркетинга
			Предоставление информации для принятия управленческих решений
			Реализация маркетинговой концепции управления предприятием
			Все вышеперечисленное
			Основные процессы, которые необходимо организовать для функционирования маркетинговой информационной системы?
			Принятие решения по управлению предприятием
			Сбор, переработка, анализ, передача и хранение информации
			Принятие решений по управлению маркетингом
			Все вышеперечисленное
			Для функционирования маркетинговой информационной емы необходимы следующие ресурсы?
			Квалификационный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации
			Методические приемы работы с информацией
			Офисное оборудование
			Все вышеперечисленное
			Маркетинговая информация в зависимости от стадии переработки может быть?
			Внешний
			Внутренний
			Первичной
			Нет правильного ответа
			Продуктом функционирования маркетинговой информационной системы является?
			Базы данных о состоянии маркетинговой среды предприятия и отчеты маркетинговых исследований
			Источники первичной и вторичной информации
			Банк методов и моделей
			Правильного ответа нет
			Открытые вопросы используются в тех случаях, когда?

			Необходимо получить оценку респондентом какого-либо события
			Требуется разнообразная группировка респондентов
			У аудитории не имеется четкой позиции в отношении поставленной проблемы
			Все вышеперечисленное
			Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:
			Дифференцированный
			Недифференцированный
			Целевой маркетинг
			Телемаркетинг
			Позитивная роль конкуренции заключается в:
			Регуляция динамики цен
			Стимуляция к развитию услуг
			Интереснее работать, мотивирует
			Все вышеперечисленное
			Проведение маркетинговых исследований позволяет решать следующие задачи:
			Поиск потенциальных покупателей и детальный анализ потребностей существующих покупателей
			Мотивацию покупателей
			Продажа товаров по цене ниже себестоимости
			Увеличение реальных доходов граждан
			Стратегия, построенная на предположении, что ебители будут покупать товары (услуги) только ысшего качества, соответствует маркетинговой епции?
			Совершенствования товара
			Современного маркетинга
			Совершенствование производства
			Все вышеперечисленное
			Согласно маркетинговой концепции, для эффективного функционирования в условиях рыночной экономики риятие должно стремиться к получению мальной прибыли от своей деятельности за счет?
			Поддержания максимальных, допускаемых конъюнктурой рынка, цен на товары (услуги)
			Максимального снижения издержек производства
			Наилучшего удовлетворения спроса клиентуры на товары наиболее выгодным для предприятия образом
			Все вышеперечисленное

			Какая концепция утверждает, что потребители будут благосклонны к товарам и услугам, широко распространенным и доступным по цене?
			Совершенствование производства
			Совершенствование товара
			Маркетинга
			Маркетинга-взаимодействия
			Одним из условий применения стратегии интенсивного маркетинга являются:
			Большая часть потенциальных покупателей знает о новом товаре
			Емкость рынка ограничена
			Компания учитывает возможность конкуренции и стремится выработать у потребителей хорошее впечатление о своем товаре
			Большинство покупателей не может заплатить высокую цену за товар
			Стратегия интенсивного маркетинга предполагает:
			Низкие цены на новый товар сочетаются с большими затратами на стимулирование сбыта
			Высокие цены и низкий уровень сбытовых расходов; в) высокие цены и большие затраты на стимулирование сбыта
			Рациональное соотношение низких цен на товар и незначительных расходов на стимулирование сбыта
			Нет правильного ответа
			Основными элементами маркетинговых коммуникаций являются:
			Реклама и стимулирование сбыта
			Реклама, стимулирование сбыта, личная продажа, пропаганда
			Стимулирование сбыта и пропаганда
			Личная продажа и пропаганда
			Структура комплекса маркетинговых коммуникаций представляет собой:
			Использование реклама и стимулирование сбыта
			Участие в выставках
			Сочетание отдельных элементов продвижения
			Все вышеперечисленное
			Функции маркетинга в управлении качеством – это:
			Разработка нового продукта
			Установление требований потребителей к качеству продукта
			Предоставление фирме краткого описания гостиничного продукта
			Определение потребностей рынка в продукте
			Стадия традиционного жизненного цикла гостиницы, использующая информационную рекламу:
			Стадия внедрения

			Стадия роста
			Стадия спада
			Стадия зрелости
			Что такое жизненный цикл услуги?
			Процесс развития продаж товара и получения прибыли
			Время от начала производства до его прекращения
			Время, необходимое для реализации товара на рынке
			Время производства и продвижения товара на рынке
			15. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:
			Особенности рекламного обращения
			Объект рекламирования
			Направленность
			Характер рекламы
			На какой стадии жизненного цикла гостиничного продукта отель получает максимальную прибыль?
			Внедрения
			Спада
			Зрелости
			Роста
			Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:
			Рост, зрелость, внедрение, спад
			Внедрение, зрелость, рост, спад
			Внедрение, рост, зрелость, спад
			Нет правильного ответа
			Конкурентоспособность услуг – это:
			Сравнение одной услуги с другой, четко привязанной к рынку и времени продаж
			Способность услуги превосходить другие услуги
			Возможность сбыта услуг на данном рынке
			Результат хозяйственной деятельности, финансовых результатов и платежеспособности, эффективности производственной деятельности
			Разграничение местоположения требует, чтобы продукт:
			Конкурировал непосредственно с конкурентами, но с подчеркиванием его особых качественных характеристик
			Конкурировал с конкурентами по аналогичным качественным характеристикам, но на другом рынке
			Конкурировал с другими продуктами этой же компании
			Искал свою собственную нишу на рынке
			Система управления конкурентоспособностью внедряется для:

			Улучшения качества продукта, услуг
			Достижения минимально возможных издержек
			Организации всей производственно-хозяйственной деятельности в условиях рыночной экономики
			Достижения оптимального соотношения между качеством услуг и его издержками, а также повышения экономичности и оперативности после продажного обслуживания
			Конъюнктура рынка – это:
			Совокупность условий, при которых в данный момент времени протекает деятельность на рынке
			Совокупность условий, при которых протекает деятельность на рынке
			Состояние рынка по отношению к конкретному предприятию
			Совокупность условий, определяющих позиции конкурентов по отношению к данному предприятию
			Емкость рынка – это:
			Возможный объем реализации продукции предприятия на данной территории в данный период времени
			Возможный объем реализации продукции предприятия при данном уровне цен в данный период времени
			Возможный объем реализации продукции предприятия при данном уровне цен на данной территории
			Возможный объем реализации продукции предприятия при данном уровне цен на данной территории в данный период времени
			Комплекс маркетинга включает в себя:
			Совокупность инструментов (товар, цена, распространение, продвижение)
			Выбор условий реализации
			Управление предприятием
			Все вышеперечисленное
			Основными составными частями комплекса маркетинга являются:
			Товар, цена, продвижение товара, распространение
			Товар, стимулирование сбыта, реклама
			Сбыт товара, ценообразование, продвижение
			Планирование продукции, определение цены, использование товарных знаков
			Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая не относится к гостиничному продукту:
			Неосязаемость, абстрактность
			Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
			Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя
			Необходимость складирования
			Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая не

			относится к гостиничному продукту:
			Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
			Преобладание технических факторов над человеческими факторами
			Сравнительное постоянство качества
			Непостоянство качества
			Укажите критерии организации дополнительных услуг:
			Привлечения дополнительных услуг
			Получение дополнительных клиентов
			Оправданность и целесообразность
			Все вышеперечисленное
			Укажите виды дополнительных услуг:
			Бесплатные
			Услуги, предоставляемые за отдельную плату
			Услуги, не включенные в стоимость номера
			Все вышеперечисленное
			Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:
			Внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг
			Привлечение клиентов и формирования их лояльности
			Инновационный поход
			Все вышеперечисленное
			Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса - улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:
			Сегментация рынка
			Дегуманизация услуг
			Дифференциация услуг
			«Гламуризация» услуг
			Какое из указанных действий не входит в маркетинговую деятельность гостиничного предприятия:
			Выбор технологии производственного процесса
			Исследования рынка
			Формирование рекламного бюджета
			Нет правильного ответа
			В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:
			Способы выхода на новые рынки
			Конкурентные преимущества услуг отеля
			Факторы окружающей среды отеля

			Сохранение и расширение круга клиентов
			Прямой маркетинг — это:
			Устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем
			Устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей
			Продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения
			Все вышеперечисленное
			Каким образом подразделяются услуги, входящие в состав гостиничного продукта?
			Специфические и не специфические
			Дорогие и дешевые
			Основные и дополнительные
			Нужные и ненужные
			К услугам более применимы следующие средства стимулирования:
			Реклама
			Пропаганда
			Стимулирование сбыта
			Личная продажа
			Первая стадия в процессе создания нового продукта – это:
			Создание идеи
			Управленческий анализ
			Исследование рынка конкурентов
			Все ответы верны
			Задачей товарной политики является:
			Управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
			Поиск потребителей, желающих приобрести товар
			Производить как можно больше товаров
			Все вышеперечисленное
			Позиционирование товара – это:
			Сравнение с аналогичными свойствами товара-конкурента для уточнения места товара на рынке
			Анализ всего комплекса рыночной политики предприятия в отношении товара
			Определение потенциальных потребителей товара
			Все вышеперечисленное
			По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
			Гостиница на морском побережье
			Гостиница делового назначения
			Дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
			Все вышеперечисленное

			Какой самый существенный недостаток продуктов-новинок, выходящих на рынок:
			Риск провала
			Высокая цена
			Сложность в поиске идей
			Все вышеперечисленное
			Позиционирование рынка это:
			Определение места для своего товара в ряду аналогов
			Сегментирование рынка
			Широкомасштабная рекламная кампания
			Все вышеперечисленное
			К видам цен относят:
			Базовая, оптовая, розничная
			Базовая, оптовая, рыночная
			Рыночная, розничная, оптовая
			Нет правильного ответа
			К методам установления цены не относятся:
			Метод воспринимаемой ценности
			Метод с ориентацией на конкурентов
			Метод балльной оценки цены
			Метод гибких цен
			Ориентирующая функция цены — это
			Показатель того, что уровень цены является информацией для покупателя и продавца о качестве производимого продукта
			Влияние на увеличение производства и потребления одних продуктов и сдерживание производства и потребления других, а также стимулирование повышения качества гостиничного продукта, освоения новых видов товаров и услуг
			Показатель того, что с помощью цены валовой внутренний продукт и доход хозяйствующих субъектов перераспределяется между предприятиями и отраслями народнохозяйственного комплекса
			Все вышеперечисленное
			Может ли стадия жизненного цикла гостиничного продукта оказывать влияние на уровень цены продукта
			Да, влияет, при этом в течение всего жизненного цикла необходимо проводить не одну, а несколько ценовых стратегий
			Да влияет, при этом при коротком жизненном цикле гостиничные продукты, как правило, имеют более высокую цену
			Да влияет, при этом при длительном жизненном цикле гостиничный продукт имеет относительно низкую цену
			Все утверждения верны
			Максимальная цена товара определяется:

			Величиной спроса на услугу
			Эксплуатационными расходами
			Ценами конкурентов на аналогичную услугу
			Наивысшим уровнем совокупных издержек
			С чего начинается формирование ценовой стратегии:
			С поставки целей ценообразования
			Выбора метода ценообразования
			Выделения внешних факторов, влияющих на процесс ценообразования
			Определения полезности продукта
			Может ли государство оказывать влияние на ценообразование в туризме в условиях рыночной экономики?
			Оказывает косвенное влияние
			Оказывает прямое влияние
			Может
			Все вышеперечисленное
			Ценообразование с ориентацией на спрос подразумевает:
			Формирование цены в зависимости от объема продаж
			Формирование индивидуальных цен для каждого клиента
			Формирование цен на основе изучения желаний потребителей и установление цен, приемлемых для целевого рынка
			Формирование договорных цен
			Какие факторы необходимо учитывать при разработке ценовой стратегии в индустрии туризма:
			Соотношение спроса и предложения
			Уровень и динамику конкурирующих цен
			Государственное регулирование экономики
			Все вышеперечисленное
			Риск при применении стратегии «цены проникновения на рынок» заключается в следующем:
			Необходимость последующего повышения цен
			Недостаточный объем рынка
			Недостаточная доля рынка
			Ограниченность производственной мощности
			Какие каналы сбыта используют предприятия индустрии гостеприимства:
			Прямая продажа
			Агентская продажа
			Корпоративные продажи
			Все вышеперечисленное

			Прибегать к организации собственного канала распределения можно в следующем случае:
			Количество продаваемого товара достаточно велико
			Для услуги необходимо специальное сервисное обслуживание
			В цену услуг нужно оперативно вносить изменения
			Все вышеперечисленное
			Какие типы посредников участвуют в системе сбыта туристских предприятий:
			Брокеры
			Дистрибьютеры
			Агенты
			Все вышеперечисленное
			Сбыт в маркетинге — это:
			Общение продавца с покупателем
			Совокупность операций, начиная с момента, когда изделие покинуло производственный корпус, вплоть до передачи товара потребителю
			Отношения, существующие на рынке по поводу купли-продажи товаров и услуг
			Все вышеперечисленное
			Длина канала сбыта гостиничного продукта определяется:
			Числом всех участников канала сбыта
			Временем прохождения товара от производителя к потребителю
			Степенью охвата рынка
			Все вышеперечисленное
			Верно ли утверждение, что при построении и функционировании канала сбыта гостиничное предприятие пользуется только одним типом посредников?
			Верно
			Неверно
			При условии покупки франшизы
			Нет правильного ответа
			Сбыт:
			Завершает производственный процесс
			Является предпосылкой для продолжения процесса производства
			Не является элементом производственного процесса
			Все вышеперечисленное
			Основной задачей сбыта на предприятии является:
			Постоянное предоставление рынку новой продукции
			Максимальное удовлетворение заказа потребителя
			Проведение агрегирования рынка

			Нет правильного ответа
			Каналы распределения выполняют следующие функции:
			Закупка и продажа товаров
			Транспортировки и хранения продукции
			Создание торгового ассортимента
			Все ответы правильные
			Укажите на сегодняшний день наиболее перспективный канал реализации гостиничных услуг:
			Корпоративные продажи
			Прямые продажи
			Агентские продажи
			Электронные продажи

МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

Контрольная работа № 1

ЗАДАНИЕ № 1
Текст задания:
Изучите сайт отеля ООО «Гостиничная управляющая компания» (отель «Реноме»), проведите анализ потребностей представителей целевой аудитории, предложите мероприятия по корректировке ценовой политики и ассортимента услуг, проводимых акций и бонусных программ. Проведите анализ конкурентов и их ценовой политики.

ЗАДАНИЕ № 2
Текст задания:
На основе данных учебной группы проведите сегментирование по следующим характеристикам: социально-демографические, по выгодам, социокультурное (или сегментирование по стилю жизни), поведенческое сегментирование.

ЗАДАНИЕ № 3
Текст задания:
Определите метод сбора информации о потребностях. Соберите информацию в учебной группе.

ЗАДАНИЕ № 4
Текст задания:
Назовите перечень основных услуг гостиниц. Составьте таблицу с перечнем бесплатных и платных дополнительных услуг для отелей категории 1-2*, категории 3*, категории 4-5*.

ЗАДАНИЕ № 5
Текст задания:
Опишите текущую ситуацию и основные барьеры к формированию лояльности среди отелей категории 3*. Используя информацию с сайта любого отеля категории 3*,4*,5* установите цели программ, определите целевую аудиторию программ лояльности, сформируйте

комплекс мероприятий формирования лояльности, сформулируйте предварительные предложения по рекламе программы лояльности, рассчитайте затраты на проведение предложенных мероприятий.

ЗАДАНИЕ № 6
Текст задания:
Сформулируйте требования к гостиничной услуге на основании потребительских предпочтений. Произведите отбор показателей, по которым будет производиться оценка конкурентоспособности, произведите их ранжирование, сопоставьте показатели, сделайте выводы.

ЗАДАНИЕ № 7
Текст задания:
Выберите гостиничное предприятие категории 3*,4*,5*, определите его цель. Используя данные сайта предприятия, произведите оценку факторов экономической среды, расскажите о методике оценки потенциала рынка и потенциала продаж, процессе анализа продаж предыдущих периодов и процедуры составления прогноза продаж.

ЗАДАНИЕ № 8
Текст задания:
Составьте таблицу основных проблем в работе персонала и методов их устранения. Составьте план обучения 4-х сотрудников службы приема и размещения для гостиницы 4*, рассчитайте финансовые затраты на обучение персонала.

ЗАДАНИЕ № 9
Текст задания:
Назовите основные функции службы бронирования. Изобразите структуру управления службой бронирования. Раскройте сущность взаимодействия службы бронирования с другими службами в процессе деятельности.

ЗАДАНИЕ № 10
Текст задания:
Раскройте суть метода управления доходами в гостинице. Опишите в виде таблицы стратегию фокусирования внимания на цене при уравновешивании спроса и предложения гостиничного продукта, стратегию дифференциации рынка, стратегию сохранения продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов, стратегию определения потребительского цикла каждого из продуктов отеля, стратегию постоянного мониторинга и контроля использования всех инструментов увеличения доходов отеля.

ЗАДАНИЕ № 11
Текст задания:
Дайте определение понятию «спрос» и «предложение». Назовите факторы, влияющие на спрос и предложение в гостиничном бизнесе.

ЗАДАНИЕ № 12
Текст задания:
Определите основные категории гостей в гостиницах разных категорий. Определите особенности работы с каждой категорией гостей в виде таблицы.

ЗАДАНИЕ № 13
Текст задания:

Определите целевых клиентов гостиницы «Хайатт Ридженси Екатеринбург». Используя информацию с сайта отеля, определите каналы распределения гостиничного продукта. Опишите процесс управления каналами распределения. Разработайте стратегии для отдела продаж, охарактеризуйте методы продаж, скорректируйте методы продаж с учетом возникающих проблем.

ЗАДАНИЕ № 14
Текст задания:
Дайте определение понятию «позиционирование». Определите особенности позиционирования в сфере гостиничного бизнеса. Перечислите современные способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.

ЗАДАНИЕ № 15
Текст задания:
Составьте таблицу основных услуг в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг в гостинице. Опишите особенности продаж основных и дополнительных платных услуг.

ЗАДАНИЕ № 16
Текст задания:
Дайте определение понятию канал продаж. Охарактеризуйте в виде таблицы технологию прямых продаж через собственный центр бронирования, технологию продаж чрез глобальную систему дистрибуции, технологию продаж чрез Internet Distribution Systems, технологию продаж чрез собственный портал бронирования, технологию продаж чрез классические туристические агентства, сайты и CRS туристических агентств.

ЗАДАНИЕ № 17
Текст задания:
Дайте определение понятию «ценообразование». Назовите виды ценообразования. Назовите и охарактеризуйте основные виды тарифов в гостинице. Составьте прайс на услуги гостиницы категории 4*.

ЗАДАНИЕ № 18
Текст задания:
Дайте определение для понятия система лояльности. Составьте таблицу основных средств по повышению лояльности клиента, укажите основные цели системы лояльности работы с гостями, определите плюсы и минусы каждого принципа создания системы лояльности работы с клиентами.

ЗАДАНИЕ № 19
Текст задания:
Назовите определения предельного метода максимизации доходов в гостинице, совокупного метода максимизации доходов в гостинице, составьте таблицу особенностей каждого метода.
Назовите общие меры повышения доходности гостиничного предприятия.

ЗАДАНИЕ № 20
Текст задания:
Определите основные операционные функции отдела продаж гостиничного предприятия. Составьте перечень критериев оценки эффективности работы персонала гостиницы по продажам.

ЗАДАНИЕ № 21
Текст задания:
Охарактеризуйте основные виды отчетов по продажам в гостинице. Составьте характеристику содержание отчета о продажах, ежедневного отчета, еженедельного отчета, ежемесячного отчета, отчета о расходовании средств. Назовите основные правила составления отчетов о продажах. Используя свои данные, составьте любой из перечисленных отчетов.

ЗАДАНИЕ № 22
Текст задания:
Назовите основные стандарты обслуживания и регламенты бронирования и продаж. Приведите критерии и показатели качества обслуживания. Назовите перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Определите и опишите категории гостей и особенности обслуживания. Назовите методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы. Расскажите о необходимости использования правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Опишите технологию контроля выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов по работе службы, по передаче дел при окончании смены. Опишите технологию контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. Расскажите о технологии анализа результатов деятельности. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы.

ЗАДАНИЕ № 23
Текст задания:
Дайте определение для понятия «спрос». Охарактеризуйте в виде таблицы виды спроса на гостиничные услуги, методы стимулирования сбыта гостиничных продуктов.

ЗАДАНИЕ № 24
Текст задания:
Определите показатели конкурентоспособности гостиничного продукта отеля любой категории г. Екатеринбурга, произведите выборку гостиничных предприятий – конкурентов по данным показателям, произведите сравнение 2-х гостиничных предприятий по заданным показателям конкурентоспособности.

ЗАДАНИЕ № 25
Текст задания:
Опишите основные мероприятия по оценке мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта, составьте алгоритм определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

ЗАДАНИЕ № 26
Текст задания:
Представьте ситуацию, Вы являетесь руководителем службы бронирования и продаж гостиницы категории 5*, в Вашем подчинении находится 10 человек, необходимо составить перечень необходимых для работы СПиР материалов, рассчитать сумму затрат.

Постановка задачи:
Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.

Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 27
Текст задания:
Представьте, что Вам необходимо эффективно организовать службу бронирования и продаж для гостиницы категории 3* на 50 номеров. Объясните, какое оборудование Вам понадобиться, какие технологии работы будут использоваться, каков будет состав персонала, его функционал, какие требования будут предъявляться. Назовите цели, функции и особенности работы службы. Раскройте методики и виды проведения инструктажа для персонала службы. Какие документы понадобятся для организации работы службы. Назовите стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы. Раскройте суть стандартов качества обслуживания гостей. Назовите правила работы с иностранными гостями, группами, корпоративными гостями. Перечислите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Приведите виды соглашений (договоров), правила их составления. Расскажите о процессе координации службы и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

ЗАДАНИЕ № 28
Текст задания:
Назовите основные стандарты обслуживания и регламенты службы юронирования и продаж. Приведите критерии и показатели качества обслуживания. Назовите перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Определите и опишите категории гостей и особенности обслуживания. Назовите методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы. Расскажите о необходимости использования правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Опишите технологию контроля выполнения работниками стандартов обслуживания гостей, по передаче дел при окончании смены. Опишите технологию контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. Расскажите о технологии анализа результатов деятельности. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы.

ЗАДАНИЕ № 29
Текст задания:
Внесите в программу автоматизации гостиницы «Shelter» данные об услугах, которыми воспользовался гость Сидоров А.А. (услуги спа-центра, международные телефонные переговоры), оформите чеки на оплату данных услуг.

ЗАДАНИЕ № 30
Текст задания:
Представьте, что Вы работаете в гостинице, продемонстрируйте процесс регистрации в гостинице туристских групп при помощи автоматизированной программы.

ЗАДАНИЕ № 31
Текст задания:
Представьте, что вы работаете в загородной гостинице в службе приема и размещения, продемонстрируйте процесс регистрации особо важных гостей при помощи автоматизированной программы.

ЗАДАНИЕ № 32
Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, к Вам обратился гость с просьбой о выписке. Расскажите о стандартах качества обслуживания гостей при выписке.

ЗАДАНИЕ № 33
Текст задания:
Гость приехал в туристический комплекс. Он заранее забронировал номер, но к его приезду номер не был подготовлен. Объясните, что должны сделать сотрудники туристического комплекса, чтобы не потерять клиента. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае.

ЗАДАНИЕ № 34
Текст задания
Представьте, что Вы работаете администратором службы приема и размещения в крупной гостинице категории 3*, Вам необходимо заключить договор гостиничного обслуживания с гостем Васильевым Антоном Вадимовичем. Составьте проект договора.

ЗАДАНИЕ № 35
Текст задания:
Представьте, что Вы работаете в гостинице, какие положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Вы будете использовать для организации своей работы.

ЗАДАНИЕ № 36
Текст задания:
Представьте, что Вы работаете в гостинице, руководство гостиницы поставило перед Вами задачу разработать анкету для клиентов. Охарактеризуйте процесс разработки и обработки анкет – отзывов клиентов.

ЗАДАНИЕ № 37
Текст задания
Представьте, что Вы работаете администратором службы приема и размещения в небольшой гостинице категории 3*, Вам необходимо подготовиться к новому рабочему дню. Опишите алгоритм Ваших действий. Приведите требования к внешнему виду данной категории сотрудников.

ЗАДАНИЕ № 38
Текст задания:
Представьте, что вы работаете в гостинице, Ваша задача рассчитать гостя, какими правилами ведения процедуры расчетов Вы будете руководствоваться.

ЗАДАНИЕ № 39
Текст задания:
Гость забронировал номер со стоимостью брони 25 %. С 13 декабря по 20 декабря. Выехал в 12 часов 20 декабря. Рассчитайте гостя, если стоимость брони составляет 3 500 р.

ЗАДАНИЕ № 40
Текст задания:
Представьте, что Вы работаете в службе приема и размещения, Вам необходимо произвести возврат денежной суммы (5 000 рублей), уплаченной гостем. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 41
Текст задания:

В отель заехала семья из 4 человек - 2 взрослых и двое детей. Одному ребенку 13 лет, а другому 2 года. Как будет произведена оплата гостиничных услуг. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае. Продемонстрируйте данную ситуацию в паре с другим студентом.

ЗАДАНИЕ № 42
Текст задания
Представьте, что Вы работаете в гостинице, к Вам обратился гость с просьбой доставить еду в его номер. Объясните, с какими службами Вам необходимо связаться для решения данной проблемы.

ЗАДАНИЕ № 43
Текст задания:
Представьте, что Вы работаете менеджером службы приема и размещения, Вам позвонил гость, с просьбой забронировать номер и рассказать о дополнительных услугах, оказываемы гостиницей и ценах на них, какими правилами телефонного этикета Вы воспользуетесь. Проинформируйте клиента.

ЗАДАНИЕ № 44
Текст задания:
Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей небольшой гостиницы категории 3*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его о самых посещаемых достопримечательностях г. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 45
Текст задания:
Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей крупной гостиницы категории 4*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его о тарифах на проживание и дополнительные услуги, действующих в Вашей гостинице, правилах проживания и основных достопримечательностях г. Екатеринбурга. Ваши действия.

ЗАДАНИЕ № 46
Текст задания:
Вы администратор службы приема и размещения, гостиницы «Авант» категории 4*. Клиент не согласен с суммами, указанными в счете за дополнительную услугу заказа цветов в номер. Продемонстрируйте в паре с другим студентом эту ситуацию. Объясните, какие действия, решения Вы примите.

ЗАДАНИЕ № 47
Текст задания:
Предложите мероприятия для службы бронирования и продаж на основе физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей, разработайте рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Предложите средства профилактики перенапряжения характерные для сотрудников службы бронирования и продаж.

МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Контрольная работа № 1

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Characterize the method of gathering of information about needs. Gather necessary information at the work group.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

List the main hotel services. Make a table with main free and extra paid hotel services for 1-2 star hotels. 3star and 4-5 star hotels.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Describe the current situation and main blocks to formation of the loyalty among 3-, 4- and 5-star hotels. Using information from any website of any 3, 4, 5-star hotel set the aims of the programs, define the primary audience of the loyalty program, design initial suggestions on advertising of the loyalty program, calculate the costs for these actions.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Formulate requirements to a hotel service on the ground of customer preferences. Make a selection of the rates that will be used for an estimation of competitiveness. Match the rates, make conclusion.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Choose a 3-, 4- or 5-star hotel and identify its aim. Using its website dates make an estimation of economic factors, talk about the methods of market estimation and market estimation, and also about the process of sales analysis for previous periods and the procedure on making sales prediction.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Make a table with the main problems in staff work and methods of their correction. Make up the plan of training 4 workers of the front office for a 4-star hotel, calculate the costs for staff training.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

List the main functions of the booking office. Put down the structure of managing by the booking office. Tell about the basic points of interaction booking office with other offices during their activity.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Describe the main points of income managing at the hotel. Describe the strategy of paying attention to the price during balancing of demand and supply of a hotel service, the strategy of keeping hotel services for more expensive customers, the strategy of constant monitoring and controlling of using all the instruments for increasing hotel profit.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Give a definition for «supply» and «demand». List the factors that influence on supply and demand at hotel business.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Define the main categories of customers at hotels of different categories. Find out the main points of work with each category of guests. Make a table.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:

Define target customers oh the hotel Hayat Yekaterinburg. Using information from the hotel web-site find out the ways of spreading hotel services. Describe the process of managing these ways of spreading. Make up the strategies for a sales office, characterize methods of sales, correct the methods taking into account the problems that can appear.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Give a definition to the term «Selling». Define the main features of selling at hotel business. List the modern methods of selling hotel services and marking its competitive advantages.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания:

Make up a table of the main free hotel services and extra paid ones. Describe the features of the selling main and extra paid services.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:

Give a definition to the term «Sales channel». Characterize technology of strict sales by a booking centre, by the Internet Distribution Systems, by the own website, by travel agencies and by travel agencies` websites.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:

Give a definition to the term Price formation. List the types of Price formation. List and characterize the main hotel tariffs. Make a price list for services at 4 star hotel.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:

Give a definition to the term Loyalty system. Make up a table of the main ways to increase loyalty to a customer, point out the main aims of loyalty system, find out advantages and disadvantages of making a loyalty system for the work with customers.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:

Give the definitions of the method to maximize incomes at a hotel, the total method of maximizing incomes in a hotel, make a table of the features of each method. What are the general measures to increase the profitability of a hotel?

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:

Define the main operational functions of the hotel sales department. Make a list of criteria for estimation of the work effectiveness of hotel sales department staff.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:

Characterize the main types of reports on sales at the hotel. Make a description of the sales report, daily report, weekly report, monthly report, report on expenses. What are the basic rules for sales reports? Using your data, make any of these reports.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:

What are the main service standards and booking and sales regulations? List the criteria and rates of quality of service. What are the main and additional services provided by the hotel? Define and describe categories of guests and service features. What are the methods and their features of encouraging the staff? Tell about the need to use the rules and norms of labor protection, safety measures, fire protection and personal hygiene during the process of servicing guests. Describe the technology of controlling the providing a list of services provided in hotels under a contract. Tell about technology for analyzing work results.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:

Give the definition of the term «demand». Describe the types of demand for hotel services, methods of sales promotion of hotel products.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания:

Define the competitiveness rates of a product of any category hotel in Yekaterinburg, make a selection of hotel enterprises that are competitors in terms of these indicators, and compare 2 hotel enterprises according to these competitiveness rates.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:

Describe the main measures for evaluating the sales promotion of a hotel product, make up an algorithm for determining the effectiveness of sales promotion activities for a hotel product.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:

Imagine you are the head of the booking and sales department of a 5* hotel, you direct by 10 people and you need to make a list of materials that are necessary for the work of the front office and calculate the amount of expenses.

Постановка задачи:

1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:

Imagine that you need to effectively organize the booking and sales service of 3* hotels with 50 rooms. Explain what equipment you need, what the staff`s functions, what requirements they must meet. What are the aims, functions and features of the service? Describe the quality standards of service. What are the rules of working with foreign guests, groups and corporate guests? List the main and additional services provided by the hotel. Give the types of agreements (contracts) and the rules of their writing.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:
What are the main standards of service and regulations for the service of booking and sales? List the quality rates of service. List the main and additional services provided by the hotel? Define and describe guest categories and service features. What are the methods and their features when stimulating the labor of service staff? Describe the technology of monitoring the performing standards for guest service by employees. Describe the technology for controlling services provided by hotels under a contract. Tell about technology of analyzing performing results.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:
Enter the data about the services used by the guest A. Sidorov (spa services, international telephone calls) into the automatisation program of the Shelter Hotel, prepare the bills for these services.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:
Imagine you work in a hotel, demonstrate the process of registration tourist groups in a hotel using an automated program.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:
Imagine you work in the front office of a country hotel, demonstrate the process of registeration especially important guests using an automated program.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:
Imagine you work in a hotel; a guest requires to check him out. Tell about the quality standards when a guest checks out.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:
The guest arrived at the tourist complex. He booked a room in advance, but the room hadn`t been prepared by his arrival. Explain what the employees of the tourist complex have to do in order not to lose the client. Explain what laws, documents you need to use in this case.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания
Imagine you work as an administrator of the front office at a 3*hotel, you need to draw up an agreement for the hotel service with the guest Vasiliev Anton Vadimovich. Draw up the contract.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:
Imagine you work in a hotel, what rules for the providing of hotel services in the Russian Federation you will use for organization of your work.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания:
Imagine that you work in a hotel, the hotel managers have set the task to develop a questionnaire for clients. Describe the process of development and processing questionnaires that are customer reviews.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания
Imagine you work as an administrator of the front office in a small 3 * hotel, you have to prepare for a new working day. Describe your actions. Give the requirements for the appearance of this category employees.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:
Imagine you are work in a hotel, your task is to prepare bill for the guest, what rules of calculations will you use?

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания:
A guest booked a room from the 13th to 20th of December and paid 25% of total cost in advance. He checked out at 12 o`clock on December 20. Make calculations and prepare the bill for the guest. The cost of the room is 3,500roubles per night.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:
Imagine you work in the front office; you need to make a refund of the amount of money (5,000 rubles) paid by the guest. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:
A family of 4 people checked in the hotel - 2 adults and two children. One child is 13 years old and another one is 2 years old. How will the calculations for hotel services be made?
Explain what laws and documents you need to use in this case. Discuss this situation with another student.

ЗАДАНИЕ № 40

Текст задания
Imagine you work in a hotel; a guest requires to have food delivered to his room. Explain which services you need to contact to resolve this problem.

ЗАДАНИЕ № 41

Текст задания:
Imagine you are work as a manager of the front office; a guest called you to book a room. Tell him about additional services provided by the hotel and the prices for these services, what rules of telephone etiquette will you use? Inform the customer.

ЗАДАНИЕ № 42

Текст задания:
Imagine you work in the front office a small 3 * hotel, a guest asks you to inform him about the most visited sights of your city. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 43

Текст задания:
Imagine you are an employee of the front office in a large 4 * hotel, aguest requires informing him about the rates for accommodation and additional services of your hotel, and about the rules of accommodation and the main sights of Yekaterinburg. Your actions.

ЗАДАНИЕ № 44

Текст задания:

You are an administrator of the front office in the 4 *Avant Hotel. The customer does not agree with the amount of money indicated in the bill for the additional service of ordering flowers into the room. Make a dialogue with another student. Explain what actions you will take.

ЗАДАНИЕ № 45

Текст задания:

Propose some events for the front office based on fitness activities to improve one`s health, achieve life and professional aims, think up rational methods of motor functions in professional activitiy. Propose methods to prevent tiredness specific the front office staff staff.

Контрольная работа № 2

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Untersuchen Sie die Website des Hotels Hotel Management Company LLC (Renome Hotel), analysieren Sie die Bedürfnisse von Vertretern der Zielgruppe, schlagen Sie Maßnahmen zur Anpassung der Preispolitik und des Angebots an Dienstleistungen, Werbeaktionen und Bonusprogrammen vor. Analysieren Sie Wettbewerber und deren Preispolitik.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Basierend auf den Daten der Studiengruppe, Segmentierung nach den folgenden Merkmalen: soziodemografisch, nach Nutzen, soziokulturell (oder Segmentierung nach Lebensstil), Verhaltenssegmentierung.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Definieren Sie eine Methode zum Sammeln von Bedarfsinformationen. Sammeln Sie Informationen in der Arbeitsgruppe.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Was ist die Liste der grundlegenden Hoteldienstleistungen? Erstellen Sie einen Tisch mit einer Liste der kostenlosen und kostenpflichtigen Zusatzleistungen für Hotels der Kategorie 1-2 *, Kategorie 3 *, Kategorie 4-5 *.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Beschreiben Sie die aktuelle Situation und die Haupthindernisse für die Kundenbindung zwischen Hotels der Kategorie 3 *. Verwenden Sie die Informationen von der Website eines 3 *, 4 *, 5 * -Hotels, legen Sie die Ziele der Programme fest, bestimmen Sie die Zielgruppe der Treueprogramme, bilden Sie eine Reihe von Maßnahmen zur Bildung von Treue, formulieren Sie vorläufige Vorschläge für die Werbung für das Treueprogramm, berechnen Sie die Kosten der vorgeschlagenen Aktivitäten.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Formulieren Sie die Anforderungen an den Hotelservice basierend auf den Kundenpräferenzen. Wählen Sie die Indikatoren aus, anhand derer die Wettbewerbsfähigkeit bewertet wird, ordnen Sie sie ein, vergleichen Sie die Indikatoren und ziehen Sie Schlussfolgerungen.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:
Wählen Sie ein Hotelunternehmen der Kategorie 3 *, 4 *, 5 *, bestimmen Sie dessen Zweck. Bewerten Sie anhand der Daten auf der Website des Unternehmens die Faktoren des wirtschaftlichen Umfelds, erläutern Sie die Methodik zur Bewertung des Marktpotenzials und des Umsatzpotenzials, den Prozess zur Analyse der Umsätze früherer Perioden und das Verfahren zur Erstellung einer Umsatzprognose.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:
Machen Sie eine Tabelle mit den Hauptproblemen bei der Arbeit des Personals und den Methoden zu deren Beseitigung. Erstellen Sie einen Schulungsplan für 4 Mitarbeiter des Empfangsdienstes für ein 4-Sterne-Hotel und berechnen Sie die finanziellen Kosten für die Schulung der Mitarbeiter.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:
Was sind die Hauptfunktionen des Reservierungsdienstes? Beschreiben der Verwaltungsstruktur des Reservierungsdienstes. Erweitern Sie das Wesen der Interaktion des Reservierungsdienstes mit anderen Diensten im Prozess.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:
Entdecken Sie die Essenz der Methode des Hotel-Revenue-Managements. Beschreiben Sie in einer Tabelle die Strategie, die Aufmerksamkeit auf den Preis zu lenken und gleichzeitig Angebot und Nachfrage eines Hotelprodukts in Einklang zu bringen, die Strategie der Marktdifferenzierung, die Strategie, Hotelprodukte und -dienstleistungen für teurere Kunden zu erhalten, die Strategie, den Verbraucherzyklus jedes Hotelprodukts zu bestimmen und die Nutzung aller Produkte ständig zu überwachen und zu kontrollieren Tools zur Steigerung der Hoteleinnahmen.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:
Definieren Sie die Begriffe "Nachfrage" und "Angebot". Welche Faktoren beeinflussen Angebot und Nachfrage in der Hotellerie?

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:
Identifizieren Sie die Hauptkategorien der Gäste in Hotels verschiedener Kategorien. Definieren Sie die Funktionen für die Arbeit mit jeder Gastkategorie in Form einer Tabelle.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания:
Identifizieren Sie die Zielkunden des Hyatt Regency Yekaterinburg Hotels. Bestimmen Sie anhand der Informationen auf der Hotelwebsite die Vertriebskanäle des Hotelprodukts. Beschreiben des Prozesses zum Verwalten von Vertriebskanälen. Entwickeln Sie Strategien für den Vertrieb, beschreiben Sie die Vertriebsmethoden, passen Sie die Vertriebsmethoden den Problemen an.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:
Definieren Sie das Konzept der "Positionierung". Definieren Sie die Merkmale der

Positionierung in der Hotellerie. Nennen Sie die modernen Möglichkeiten, ein Hotel zu positionieren und seine Wettbewerbsvorteile herauszustellen.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:
Erstellen Sie eine Tabelle mit grundlegenden Hoteldienstleistungen für zusätzliche bezahlte und kostenlose Hoteldienstleistungen. Beschreiben der Merkmale des Verkaufs von kostenpflichtigen Basis- und Zusatzdiensten.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:
Definieren Sie das Konzept eines Vertriebskanals. Beschreiben Sie in Tabellenform die Technologie des Direktvertriebs über Ihr eigenes Reservierungszentrum, die Technologie des Vertriebs über das globale Vertriebssystem, die Technologie des Vertriebs über das InternetVertriebssystem, die Technologie des Vertriebs über Ihr eigenes Buchungsportal, die Technologie des Vertriebs über klassische Reisebüros, Websites und CRS von Reisebüros

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:
Definieren Sie das Konzept der "Preisgestaltung". Was sind die Arten der Preisgestaltung. Nennen und beschreiben Sie die wichtigsten Tarifarten in einem Hotel. Erstellen Sie eine Preisliste für 4 * Hotelleistungen.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:
Definieren Sie das Konzept des Loyalitätssystems. Erstellen Sie eine Tabelle mit dem Anlagevermögen, um die Kundenbindung zu erhöhen, geben Sie die Hauptziele des Gastbindungssystems an und legen Sie die Vor- und Nachteile der einzelnen Prinzipien zur Schaffung eines Kundenbindungssystems fest.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:
Was sind die Definitionen der Grenzmethode zur Maximierung des Einkommens in einem Hotel, die Gesamtmethode zur Maximierung des Einkommens in einem Hotel, machen eine Tabelle der Merkmale jeder Methode. Was sind die allgemeinen Maßnahmen zur Steigerung der Profitabilität eines Hotelunternehmens?

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:
Identifizieren Sie die wichtigsten operativen Funktionen der Hotelverkaufsabteilung. Erstellen Sie eine Liste mit Kriterien zur Bewertung der Wirksamkeit des Hotelverkaufspersonals.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:
Beschreiben Sie die wichtigsten Arten von Verkaufsberichten im Hotel. Beschreiben Sie den Inhalt des Verkaufsberichts, des Tagesberichts, des Wochenberichts, des Monatsberichts und der Spesenabrechnung. Was sind die Grundregeln für die Umsatzmeldung? Erstellen Sie anhand Ihrer Daten einen dieser Berichte.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания:
Was sind die wichtigsten Servicestandards und Buchungs- und Verkaufsregeln? Geben

Sie Kriterien und Indikatoren für die Servicequalität an. Was sind die Haupt- und Zusatzleistungen des Hotels? Definieren und beschreiben Sie Gästekategorien und
Servicefunktionen. Was sind die Methoden und ihre Merkmale, wenn die Arbeit des Servicepersonals angeregt wird? Teilen Sie uns die Notwendigkeit mit, die Regeln und Normen des Arbeitsschutzes, der Sicherheitsmaßnahmen, der industriellen Hygiene, des Brandschutzes und der persönlichen Hygiene bei der Bedienung der Gäste anzuwenden. Beschreiben Sie die Technologie zur Überwachung der Implementierung von Servicestandards und -vorschriften für die Servicearbeit durch die Mitarbeiter und die Übertragung von Fällen am Ende der Schicht. Beschreiben der Technologie zur Steuerung der Bereitstellung einer Liste von Dienstleistungen, die in Hotels im Rahmen eines Vertrags erbracht werden. Erzählen Sie uns von der Technologie zur Analyse von Leistungsergebnissen. Erzählen Sie uns von dem Prozess des Aufbaus eines Anreizsystems und der disziplinarischen Verantwortung der Mitarbeiter.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:
Definieren Sie den Begriff der Nachfrage. Beschreiben Sie in Form einer Tabelle die Arten der Nachfrage nach Hoteldienstleistungen, Methoden der Verkaufsförderung von Hotelprodukten.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:
Ermitteln Sie die Wettbewerbsfähigkeitsindikatoren eines Hotelprodukts eines Hotels einer beliebigen Kategorie in Jekaterinburg, treffen Sie eine Auswahl von Hotelunternehmen, die nach diesen Indikatoren konkurrieren, und vergleichen Sie 2 Hotelunternehmen nach festgelegten Wettbewerbsfähigkeitsindikatoren.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:
Beschreiben Sie die wichtigsten Maßnahmen zur Bewertung der Verkaufsförderung eines Hotelprodukts und erstellen Sie einen Algorithmus zur Bestimmung der Wirksamkeit von Verkaufsförderungsmaßnahmen für ein Hotelprodukt.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:
Stellen Sie sich die Situation vor, Sie sind der Leiter des Reservierungs- und Verkaufsservices eines 5-Sterne-Hotels, Sie haben 10 Mitarbeiter, Sie müssen eine Liste der für die Arbeit von SpiR erforderlichen Materialien erstellen und die Höhe der Kosten berechnen.

Problemstellung:
1. Erläutern Sie den Algorithmus für die Analyse von Statistiken zu Personal- und Sachressourcen.
2. Erläutern Sie den Algorithmus zur Ermittlung des Ist-Zustands von Menge, Qualität des Personals und der materiellen Ressourcen für den Planungszeitraum.
3. Erläutern Sie die Methodik zur Berechnung der qualitativen und quantitativen Anforderungen an Personal und Sachmittel für den Planungszeitraum.
4. Erläutern Sie die Methodik der Planungsmaßnahmen, um den Bedarf an Personal und materiellen Ressourcen zu decken.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie müssen einen Reservierungs- und Verkaufsservice für ein 3-SterneHotel mit 50 Zimmern effektiv organisieren. Erläutern Sie, welche Ausrüstung Sie benötigen, welche Arbeitstechnologien zum Einsatz kommen, wie sich das Personal zusammensetzt, wie es funktioniert und welche Anforderungen gestellt werden. Was sind die Ziele, Funktionen und Merk-

male des Dienstes. Erläutern Sie die Methoden und Arten der Einweisung für das Servicepersonal. Welche Dokumente werden benötigt, um die Arbeit des Dienstes zu organisieren. Welche Standards und Betriebsverfahren bestimmen den Betrieb eines Dienstes? Entdecken Sie die Essenz der Qualitätsstandards für den Gästeservice. Was sind die Regeln für die Arbeit mit ausländischen Gästen, Gruppen, Firmengästen. Listen Sie die vom Hotel angebotenen Basis- und Zusatzleistungen auf. Geben Sie die Arten von Vereinbarungen (Verträgen) und die Regeln für deren Vorbereitung an. Erzählen Sie uns von der Koordination des Dienstes und den Verhaltensregeln in Konfliktsituationen.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:
Was sind die wichtigsten Dienstleistungsnormen und Vorschriften für die Dienstleistung der Legalisierung und des Verkaufs? Geben Sie Kriterien und Indikatoren für die Servicequalität an. Was sind die Haupt- und Zusatzleistungen des Hotels? Definieren und beschreiben Sie Gästekategorien und Servicefunktionen. Was sind die Methoden und ihre Merkmale, wenn die Arbeit des Servicepersonals angeregt wird? Teilen Sie uns die Notwendigkeit mit, die Regeln und Normen des Arbeitsschutzes, der Sicherheitsmaßnahmen, der industriellen Hygiene, des Brandschutzes und der persönlichen Hygiene bei der Bedienung der Gäste anzuwenden. Beschreiben Sie die Technologie zur Überwachung der Implementierung von Mitarbeiterstandards für den Gästeservice und die Übertragung von Fällen am Ende der Schicht. Beschreiben der Technologie zur Steuerung der Bereitstellung einer Liste von Dienstleistungen, die in Hotels im Rahmen eines Vertrags erbracht werden. Erzählen Sie uns von der Technologie zur Analyse von Leistungsergebnissen. Erzählen Sie uns von dem Prozess des Aufbaus eines Anreizsystems und der disziplinarischen Verantwortung der Mitarbeiter.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:
Geben Sie im Automatisierungsprogramm des Shelter Hotels Daten über die vom Gast A. Sidorov genutzten Dienste ein (Spa-Dienstleistungen, internationale Telefongespräche), stellen Schecks aus, um diese Dienstleistungen zu bezahlen.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel und demonstrieren die Registrierung von Touristengruppen in einem Hotel mithilfe eines automatisierten Programms.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Landhotel im Empfangs- und Unterkunftsservice. Zeigen Sie den Prozess der Registrierung besonders wichtiger Gäste mithilfe eines automatisierten Programms.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel, ein Gast hat Sie mit einem Antrag auf Entlassung kontaktiert. Erzählen Sie uns von den Qualitätsstandards der Gästebetreuung an der Kasse.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:

Der Gast kam in der Ferienanlage an. Er hatte ein Zimmer im Voraus gebucht, aber das Zimmer war nicht für seine Ankunft vorbereitet. Erläutern Sie was die Mitarbeiter des Touristenkomplexes tun müssen, um den Kunden nicht zu verlieren. Erläutern Sie, welche Gesetze und Dokumente Sie in diesem Fall verwenden müssen.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Administrator eines Empfangsdienstes in einem großen 3Sterne-Hotel und müssen einen Hotel-Servicevertrag mit dem Gast Vasiliev Anton Vadimovich abschließen. Erstellen Sie einen Vertragsentwurf.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Welche Bestimmungen der Regeln für die Erbringung von Hoteldienstleistungen in der Russischen Föderation werden Sie verwenden, um Ihre Arbeit zu organisieren.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Die Hotelleitung hat es sich zur Aufgabe gemacht, einen Fragebogen für Kunden zu entwickeln. Beschreiben Sie den Prozess der Entwicklung und Bearbeitung von Fragebögen - Kundenrezensionen.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Administrator des Empfangs- und Unterkunftsservices in einem kleinen 3-Sterne-Hotel und müssen sich auf den neuen Arbeitstag vorbereiten. Beschreiben Sie den Algorithmus Ihrer Aktionen. Geben Sie die Anforderungen für das Erscheinungsbild dieser Kategorie von Mitarbeitern an.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Ihre Aufgabe ist es, den Gast zu berechnen und nach welchen Regeln des Abrechnungsverfahrens Sie sich richten

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания: Gast buchte ein Zimmer mit einer Reservierungsgebühr von 25%. Vom 13. bis 20. Dezember. Am 20. Dezember um 12 Uhr ausgecheckt. Berechnen Sie den Gast, wenn die Kosten für die
Reservierung 3.500 p beträgt.

ЗАДАНИЕ № 40

Текст задания:
Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Empfangs- und Unterkunftsservice und müssen den vom Gast gezahlten Geldbetrag (5.000 Rubel) erstatten. Ihre Handlungen.

ЗАДАНИЕ № 41

Текст задания:
Eine vierköpfige Familie fuhr ins Hotel - zwei Erwachsene und zwei Kinder. Ein Kind ist 13 Jahre alt und das andere ist 2 Jahre alt. Wie werden die Hotelleistungen bezahlt? Erläutern Sie, welche Gesetze und Dokumente Sie in diesem Fall verwenden müssen. Demonstrieren Sie diese Situation zusammen mit einem anderen Schüler.

ЗАДАНИЕ № 42

Текст задания

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Hotel. Ein Gast hat Sie gebeten, Essen auf sein Zimmer zu bringen. Erläutern Sie, an welche Dienste Sie sich wenden müssen, um dieses Problem zu beheben.

ЗАДАНИЕ № 43

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Manager eines Empfangs- und Unterbringungsdienstes. Ein Gast hat Sie angerufen, um ein Zimmer zu buchen und Ihnen Informationen zu den vom Hotel angebotenen Zusatzleistungen und deren Preisen sowie zu den Regeln für die Telefonetikette zu geben. Kunde informieren.

ЗАДАНИЕ № 44

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter der Rezeption eines kleinen 3-Sterne-Hotels. Ein Gast kontaktiert Sie mit der Bitte, ihn über die meistbesuchten Sehenswürdigkeiten in Ihrer Stadt zu informieren.

ЗАДАНИЕ № 45

Текст задания:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellter des Empfangs- und Unterbringungsdienstes von Gästen eines großen 4-Sterne-Hotels. Ein Gast kontaktiert Sie mit der Bitte, ihm die in Ihrem Hotel geltenden Preise für die Unterbringung und Zusatzleistungen, die Regeln für die Unterbringung und die Hauptattraktionen von Jekaterinburg mitzuteilen. Ihre Handlungen.

ЗАДАНИЕ № 46

Текст задания:

Sie sind der Administrator des Empfangs- und Unterkunftsservices des Avant Hotels der Kategorie 4 *. Der Kunde ist mit den in der Rechnung angegebenen Beträgen für die zusätzliche Dienstleistung der Bestellung von Blumen auf dem Zimmer nicht einverstanden. Demonstrieren Sie diese Situation zusammen mit einem anderen Schüler. Erklären Sie, welche Maßnahmen und Entscheidungen Sie treffen.

ЗАДАНИЕ № 47

Текст задания:

Bieten Sie Veranstaltungen für den Reservierungs- und Verkaufsservice an, die auf Fitnessaktivitäten basieren, um die Gesundheit zu verbessern, das Leben und berufliche Ziele zu erreichen und rationale Methoden für motorische Funktionen bei beruflichen Aktivitäten zu entwickeln. Bieten Sie Funktionen zur Vermeidung von Überspannungen, die für Reservierungs- und Verkaufspersonal spezifisch sind.

Тематика курсовых работ (проектов)

Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.

Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.

Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.

Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.

Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.

Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.

Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

2.Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену МДК 04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

1. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи.
2. Служба маркетинга и продаж: функции, назначение.
3. Должностные требования к сотрудникам отдела маркетинга и продаж.
4. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и структурными подразделениями гостиницы
5. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок.
6. Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.
7. Виды спроса, их краткая характеристика.
8. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса
9. Рынок: понятие, виды, признаки, элементы рынка. Основные рыночные показатели.
10. Классификация рынков
11. Изучение субъектов маркетинговой деятельности. Классификация потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения
12. Мотивы поведения потребителей: суть понятия, стадии процесса мотивации.
13. Теории мотиваций.
14. Окружающая среда предприятия: виды окружающей среды и факторы, формирующие окружающую среду предприятия.
15. Внутренняя среда предприятия гостиничного предприятия
16. Внешняя макросреда гостиничного предприятия
17. Внешняя микросреда гостиничного предприятия.
18. Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Основные признаки сегментации.
19. Сегментация потребительского рынка по социально-демографическому признаку.
20. Сегментация потребительского рынка по географическому признаку.
21. Сегментация потребительского рынка по экономическому признаку.
22. Сегментация потребительского рынка по политическому признаку.

23. Сегментация потребительского рынка по психологическому признаку
24. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.
25. Система формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС)
26. Методы формирования спроса и стимулирования спроса
27. Продвижение гостиничного продукта
28. Позиционирование гостиничного продукта
29. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.
30. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды, правовая база.
31. Критерии выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства
32. Характеристика основных современных средств продвижения.
33. Формы представления печатной информации для СМИ
34. Паблисити: суть понятия, цель, назначение, отличие от рекламы
35. Персональные продажи как вид коммуникации
36. «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение.
37. Виды PR-мероприятий.
38. Пропаганда и ее отличие от PR
39. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирование.
40. Бренд, определяющие характеристики бренда. Мировые гостиничные бренды
41. Товарный знак, требования к товарному знаку
42. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства.
43. Дизайн интерьера: функции интерьера
44. Стили оформления интерьера номеров гостиницы
45. Свет и цвет в гостиничном интерьере
46. Товарный знак. Требования к товарному знаку. Правила составления. Бренд и его отличие от товарного знака
47. Корпоративный имидж гостиничного предприятия
48. Маркетинговые исследования: виды, этапы, методы получения информации.
49. Первичная информация и источники ее получения
50. Вторичная информация и источники ее получения
51. Анкетный способ сбора информации.
52. Организация рекламной кампании. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия.
53. Выбор видов и носителей рекламы.
54. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы.
55. Методы оценки эффективности рекламы.
56. Коммуникативный микс и его компоненты
57. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда.
58. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.
59. Виды конкуренции и конкурентов в гостиничном бизнесе.
60. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия
61. Гостиничный продукт и гостиничная услуга: понятие, отличие от товара.
62. Показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги
63. Качество гостиничного продукта: понятие, показатели, методы оценки.
64. Управление качеством гостиничного продукта.
65. Правила предъявления и рассмотрения претензий по качеству
66. Товар и товарная политика гостиничного предприятия
67. Ассортиментная политика гостиничного предприятия
68. Этапы жизненного цикла гостиничного товара
69. Товарная политика гостиничного предприятия на разных этапах ЖЦТ
70. Бостонская матрица товарного ассортимента и распределения сфер бизнеса фирмы

71. Понятие комплекса маркетинга. Виды комплексов маркетинга: 4P,5P,7P.
72. SWOT-анализ и его использование для разработки маркетинговой стратегии.
73. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия
74. Методы ценообразования
75. Ценовая политика гостиницы. Ценообразование на различных типах рынка
76. История развития гостиниц и других средств размещения.
77. Цели классификации гостиниц: знак соответствия, знак категории.
78. Национальная система классификации гостиниц.
79. Мировые системы классификаций гостиниц и других средств размещения.
80. Общие критерии классификации гостиниц.
81. Виды и типы гостиничных предприятий.
82. Основные определения и отличия: городские гостиницы, гостиницы, гостиницы эконом класса, отели.
83. Основные определения и отличия: гостиница, отель, мотель.
84. Основные определения и отличия: ротель, ботель, флайотель.
85. Классификация номерных фондов: критерии и основные виды номеров.
86. Понятие, цель и принципы организационной структуры.
87. Виды организационных структур: преимущества и недостатки.
88. Основные службы гостиницы и их функционирование.
89. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.
90. Личностные и профессиональные навыки менеджера гостиничного предприятия.
91. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
92. Правила бронирования. Правила аннуляции брони.
93. Способы бронирования.
94. Бронирование посредством факса, телефона, интернета.
95. Центральная система бронирования.
96. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.
97. Типы бронирования.
98. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.
99. Состав информационной папки.
100. Основные пункты договора с туристическими фирмами.
101. Виды заявок на бронирование.
102. Этапы работы с заявками.
103. Виды оплаты бронирования и их особенности.
104. Особенности интернет-бронирования.
105. Глобальные системы бронирования.
106. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.
107. Регистрация заявки: основные этапы.
108. Процесс изменения статуса номера.
109. Состав отчета по бронированию.
110. Правила ведения телефонных переговоров.
111. Правила факсимильного ответа.
112. Правила электронного ответа.
113. Культура речи персонала.
114. Содержание письма-ответа.
115. Правила этикета персонала гостиницы.
116. Основные профессиональные термины.
117. Виды конфликтов.
118. Способы преодоления конфликтов.
119. Решение конфликтов при бронировании.
120. Основные правила урегулирования конфликтов.

121.Правила ведения деловых переговоров.
122.Основные психотипы личностей.
123.Понятия: услуга, гостиница, туризм, бронировнаие.
124.Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
125.Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
126.Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.

Перечень вопросов для подготовки диалогов и монологов к экзамену по МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

1.Структура и основные функции службы бронирования.
2. Персонал службы. Рабочие смены.
3. Организация рабочего места службы бронирования.
4 Особенности графика работы службы бронирования.
5. Стандартное оборудование службы.
6. Основные должностные обязанности руководителя службы. Квалификационные требования, предъявляемые к этой должности.
7. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы.
8. Организация процесса бронирования мест и номеров.
9. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при бронировании номеров.
10. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
11. Организация дополнительных услуг в гостинице.
12. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
13. Классификация и описание номерного фонда
14. Ценообразование в гостиничной деятельности
15. Документы при бронировании номеров индивидуальными туристами, туристской группой и иностранными гражданами.
16. Процесс поселения в гостиницу.
17. Порядок регистрации и поселения граждан России.
18.Этикет телефонных переговоров.
19. Подбор персонала службы бронирования.
20. Отбор кадров службы бронирования.
127. 21. Развитие и обучение персонала
22. Использование в работе службы информационных технологий (на примере конкретной гостиницы)
23. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиниц
24. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное (сверхбронирование).
25. Графики заезда. Карты движения номерного фонда
26. Правила ведения телефонных переговоров.
27. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания
28. Порядок возврата денежных сумм гостю. Причины возврата.

Задания для комплексного экзамена по МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта и МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

1 часть

Текст задания 1. На рабочем совещании с сотрудниками менеджер гостиницы сделал следующее заявление: «Единственное условие успеха в бизнесе – клиент. Забудьте академические принципы управления. Все, что вам нужно, — это определить, правильно ли вы построили отношения с постоянными клиентами, постараться увеличить их число». Насколько справедливо это, высказывание? Как оно согласуется с основными принципами маркетинга? Ответ аргументируйте.

1. Раскройте факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.
2. Охарактеризуйте мотивы поведения потребителей.
3. Каковы особенности покупательского поведения организаций – потребителей?

Текст задания 2. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристский бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте исследования. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.

1. Маркетинговые исследования – основа определения рыночных возможностей гостиницы.
2. Виды маркетинговой информации.
3. Опрос и наблюдение, как способы получения первичной информации.

Текст задания 3. Наиболее успешно работающие предприятия понимают, что среда маркетинга несет в себе новые возможности и новые угрозы. Вы специалист по маркетингу одного из таких предприятий и четко представляете, что основная ответственность за определение тенденции макросреды лежит именно на вас. Каким образом вы сможете организовать и осуществлять подобный анализ? Какие источники информации вы будете использовать?

1. Охарактеризуйте маркетинговую среду гостиницы, ее составляющие.
2. Ситуационный анализ маркетинговой среды – определение перспектив предприятия.
3. Что вы знаете о матрице SWOT.

Текст задания 4. Вследствие некоторого улучшения экономического положения в России ожидается рост числа поездок представителей деловых кругов из развитых индустриальных стран Запада, а также иностранных туристов. Каким образом общеэкономическая ситуация влияет на состояние рынка гостиничных услуг в вашем городе?

1. Маркетинговая среда гостиничного предприятия, ее составляющие.
2. Возможности и угрозы во внешней среде.
3. Характеристика экономических факторов, доминирующая роль макросреды.

Текст задания 5. Уже более ста лет американская ассоциация маркетинга награждает предприятия премией Т. Эдисона за самые удачные новые товары. Их определяют на основе следующих критериев:

- Инновационные решения в области маркетинга – стратегия, реклама, организация продаж;
- Прибыльность и стабильность;
- Инновационные решения в области структуры рынка – новаторство в освоении нового рынка или реструктуризация существующего рынка путем создания нового сегмента или доминирования в уже существующим;
- Общественная значимость – товар улучшает стиль жизни потребителей и (или) служит свободе их выбора.

Выберите несколько гостиничных продуктов, которые, по вашему мнению, удовлетворяют вышеперечисленным критериям и обоснуйте ваше решение.

1. Гостиничный продукт: сущность и уровни.
2. Жизненный цикл гостиничных услуг, способы его продления.
3. Способы разработки новых услуг.

Текст задания 6. На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент – деловая женщина в командировке. Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

1. Сегментация рынка как метод целевого маркетинга.
2. Раскройте понятие потребительского сегмента.
3. Охарактеризуйте принципы сегментации, факторы, влияющие на поведение потребителей.

Текст задания 7. Для организации эффективной маркетинговой деятельности чрезвычайно важно уметь предугадывать реакцию со стороны других участников рынка на те или иные действия предприятия. Известный специалист в области маркетинга Ф. Котлер выделяет четыре группы конкурентов:

– Неторопливый конкурент, отличающийся замедленной реакцией или вообще игнорирующий предпринимаемые соперниками шаги;
– Разборчивый конкурент, реагирующий только на определенные действия (например, на снижение цен, но не увеличение рекламных расходов конкурентов);
– Тигровый конкурент, реагирующий на любые покушения на свои владения (и варьирующий силу ответного удара в зависимости от ситуации);
– Непредсказуемый конкурент, не имеющий определенной модели рыночного поведения.

Продумайте и предложите возможные варианты поведения предприятия в отношении каждой из указанных групп конкурентов. Какие из конкурентов представляют наибольшую опасность? Почему потенциальные конкуренты несут для предприятия не меньшую угрозу, чем прямые конкуренты? Оцените данный аспект с позиции развития рынка гостиничных и ресторанных услуг в вашем городе.

1. С какими видами конкуренции сталкивается на рынке предприятие индустрии гостеприимства?
2. Что лежит в основе ценовой и неценовой конкуренции?
3. Какие факторы определяют конкурентоспособность гостиничного предприятия?

Текст задания 8. Происходящие в современном мире демографические перемены привели к появлению на рынке гостиничных услуг нового потребительского сегмента – люди «третьего возраста». К каким изменениям в продуктовой политике гостиницы это ведет? Каковы особенности обслуживания данного потребительского сегмента?

1. Целевой маркетинг: сущность и преимущества

2. С какой целью проводится сегментация рынка?
3. Охарактеризуйте демографические критерии сегментации потребительского рынка.

Текст задания 9. Некоторые гостиницы перемещают часть своих средств по бюджету из статьи «Реклама» в статью «Паблик рилейшнз». Какие выгоды «PR» может дать предприятию в отличии от коммерческой рекламы?
1. Коммуникация – система продвижения гостиничных услуг
2. Покажите роль рекламы в организации продаж
3. Как осуществляется организация деятельности по связям с общественностью?

Текст задания 10. В 2014 году в Сочи были проведены XXII Зимние Олимпийские игры. Как повлияло это событие во внешней среде на деятельность конкретного гостиничного предприятия Краснодарского края? Каких новых решений со стороны руководства гостиницы необходимо ожидать?
1. Маркетинговая среда гостиничного предприятия, ее составляющие.
2. Внутренняя среда гостиницы – управление трудовыми ресурсами.
3. Покажите доминирующую роль факторов макросреды.

Текст задания 11. Директор одного из ресторанов в гостинице каждый вечер в одно и то же время выходит в зал встречать посетителей, а потом весь вечер проводит в ресторане, смотрит, как гостей обслуживают, интересуется довольны ли они сервисом, кухней, программой. Какие цели преследует директор?

1. Раскройте сущность и особенности товара-услуга.
2. Как осуществляется разработка программы повышения качества обслуживания гостиницы?
3. Служба управляющего по качеству: задачи и направления деятельности.

Текст задания 12. Вы работаете менеджером службы приема и размещения гостиницы всего несколько недель и очень горды продуктом, который реализуете. Поэтому твердите потенциальному клиенту, что услуги отеля сравнимы только с «кадиллаком» в автомобилестроении, они лучшие из имеющихся на рынке и на много лет опережают предложения конкурентов. Во время презентации гостиничного продукта вы уделяете львиную долю времени рассказам о его великолепном качестве. Потенциальный клиент отвечает: «Меня не интересует высочайшее качество ваших услуг». Почему он негативно реагирует на ваши слова? Что в самом деле может интересовать клиентов? Ответ аргументируйте.
1. Каковы мотивы поведения потребителей в индустрии гостеприимства?
2. Раскройте сущность и уровни гостиничного продукта.
3. Как осуществляется обеспечение качества и конкурентоспособности гостиничных продуктов?

Текст задания 13. Услуга – товар, имеющий свои особенности. Наибольшее число претензий со стороны потребителей поступает по причине непостоянства качества обслуживания. С какой особенностью товара-услуга это напрямую связано? Обоснуйте свою точку зрения.
1. Товар в системе маркетинга: сущность, коммерческие характеристики.
2. Каковы особенности товара-услуга?
3. Дайте характеристику уровней гостиничного продукта.

Текст задания 14. Исследователи в области гостиничного хозяйства разработали технологию применения в гостиницах экологически чистых расходных материалов. На предприя-

тиях питания в гостиницах в меню все чаще предлагается здоровая пища с низким содержанием жира и калорий, но очень питательная и вкусная. Как повлияет данный тренд в технологии на привлечение потребителей?

1. Потребители как важнейший элемент микросреды предприятия.
2. Охарактеризуйте факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.
3. Социально-ответственный маркетинг – требование времени.

Текст задания 15. Руководство гостиницы, в которой вы проходите производственную практику (или работаете), решило сделать основной акцент в своей рекламной деятельности на прямой почтовой рекламе и поручило вам представить обоснование предстоящей рекламной кампании. Представьте аргументированные предложения.

1 Коммуникационная политика в гостиничном предприятии: сущность и структура.
2 Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций гостиницы.
3 Каковы основные средства распространения рекламы?

Текст задания 16. Краткая выборка из системы норм, правил и ценностей устоявшихся в ГК «Бригантина» может быть определенна следующим образом:

«Мы работаем в сфере услуг. Клиенты – важнейшие фигуры в нашем деле. Они оплачивают нашу работу. Наша обязанность – удовлетворять их нужды…»

«Мы желаем конкуренции. Благодаря ей мы должны стать лучше…»

Какой концепцией маркетинга на ваш взгляд пользуется руководство гостиницы?

1. Социально-экономическая сущность маркетинга
2. Охарактеризуйте особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.
3. Дайте характеристику современных концепций маркетинга.

Текст задания 17. Продавцы гостиничных услуг осознают значимость человеческого фактора. Впечатление от общения с персоналом во многом определяет мнение потребителей о гостиничном предприятии. Дайте обоснование данного положения.

1 Товар-услуга: сущность и особенности.
2 Персонал, как элемент внутренней среды гостиничного предприятия.
3 Личные продажи, как фактор успешной сбытовой деятельности гостиницы.

Текст задания 18. Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек соприкосновения в гостинице. Представим себе, что мы собираемся остановиться в Москве в некоем отеле под названием «Аполлон».

Точка соприкосновения 1: Наш шофер. Шофер – личность неопределенного возраста, без всяких опознавательных знаков, опоздавший в аэропорт на полтора часа. Когда микроавтобус останавливается у отеля, вы вытаскиваете свои чемоданы из багажного отделения, а шофер стоит рядом. Прокомментируйте данную ситуацию. Приведите примеры других возможных точек соприкосновения.

1. Раскройте понятие «точка соприкосновения».
2. Система управления качеством услуг в гостинице.
3. Служба управляющего по качеству.

Текст задания 19. Вам предложили разработать рекламную кампанию по продвижению на рынок нового гостиничного продукта, причём дорогого, элитного. Как можно сократить расходы на рекламную кампанию, но при этом вызвать серьёзный интерес у потенциальных клиентов?

1 Что представляет собой современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства?
2 Покажите роль рекламы в организации продаж гостиничных услуг.

3 Как осуществляется организация деятельности по связям с общественностью?

Текст задания 20. Вы узнали, что конкурент разработал новый гостиничный продукт, который, безусловно, будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу во время обучающего семинара для своих турагентов. Вам достаточно легко послать на этот семинар «своего» человека. Ваши действия?

1 С какими видами конкуренции сталкивается на рынке предприятие индустрии гостеприимства?
2 Что лежит в основе ценовой и неценовой конкуренции?
3 Какие факторы определяют конкурентоспособность гостиничного предприятия?

Текст задания 21. Вы руководитель службы маркетинга гостиницы и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников в этом направлении.

1. Что представляет инновационная деятельность как направление товарной политики гостиницы.
2. Каковы способы разработки новых гостиничных продуктов?
3. Что вы знаете о системе франчайзинга?

Текст задания 22. Представьте себе, что вы менеджер гостиницы или ресторана. Где и каким образом вы будете искать идеи новых продуктов? Предложите для вашего предприятия несколько идей новых продуктов. Аргументируйте свои предложения.

1. В чем заключается необходимость инновационной деятельности гостиницы?
2. Каковы способы разработки нового гостиничного продукта?
3. Охарактеризуйте источники генерирования идей.

Текст задания 23. Вы приняты на работу в службу маркетинга гостиницы. Директор гостиничного ресторана попросил вас рассмотреть цены меню и определить, нуждаются ли они в изменении. Как вы решите эту задачу? Ответ аргументируйте с теоретических позиций, приведите практические примеры.

1. Каковы основные задачи ценовой политики гостиничного предприятия?
2. Охарактеризуйте методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
3. Раскройте факторы, влияющие на установление цены и систему скидок.

Текст задания 24. Одна из целей коммуникационной политики гостиницы состоит в формировании положительного имиджа предприятия. Какие элементы фирменного стиля может использовать гостиница? Какую роль в формировании фирменного стиля играет корпоративная униформа? Предложите концепцию ее совершенствования для известного вам гостиничного предприятия.

1. Раскройте основные понятия фирменного стиля
2. Цели формирования фирменного стиля гостиничного предприятия
3. Охарактеризуйте основные элементы и носители фирменного стиля.

Текст задания 25. Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек соприкосновения в гостинице. Представим себе, что мы собираемся остановиться в Москве в некоем отеле под названием «Аполлон».

Точка соприкосновения: Носильщик – невидимка. Когда до столика регистратуры остается примерно сантиметров 30, внезапно материализуется доселе остававшийся невидимым носильщик и намеревается «помочь» вам с чемоданом. Поскольку вы уже донесли свои чемоданы почти до места, вы отвергаете великодушное предложение и чувствуете на себе его

исполненный презрения взгляд, словно говорящий: «Вам что, доллара жалко?» Прокомментируйте данную ситуацию. Приведите примеры других возможных точек соприкосновения.

1. Раскройте понятие «точка соприкосновения».
2. Что представляет система управления качеством услуг в гостинице?
3. Какие задачи выполняет служба управляющего по качеству?

Текст задания 26. Бюджет рекламной кампании гостиничного предприятия - 30 000 руб. Какие средства рекламы использовать более целесообразно, если стоимость рекламы на выставке 3000 руб. (количество посетителей – 10 000 чел.), стоимость рекламы на телевидении – 20 000 руб. (аудитория телезрителей – 1 млн. чел.), стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 10 000 экз.).

1. Классификация рекламных средств
2. Правила разработки рекламного бюджета гостиницы
3. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Текст задания 27. Одна из постоялиц только что возвратилась из зарубежной поездки. После спокойного ночного отдыха в гостинице Атланты она захотела заказать американский завтрак. Она позвонила в необходимую службу, и еда была принесена ей достаточно быстро. Услужливый официант закатил сервировочный столик в номер и установил его так, чтобы женщина могла в минуты завтрака рассматривать вид из окна. Он открыл греющее отделение и подал постоялице завтрак, который она ждала – настоящий горячий американский завтрак. Потом официант передал ей счет, который она стремительно подписала и дала неплохие чаевые. Она была намерена приступить к завтраку.

Однако официант произнес: «Прошу прощения, но Вам необходимо оплатить наличными». Женщина пояснила, что у нее отсутствуют наличные деньги и показала свои кредитные карточки, а также «золотую карточку» American Express, которой она, как правило, рассчитывается в гостиницах. Официант позвонил по телефону и через несколько минут выяснил, что можно применять и кредитную карточку. Но к этому моменту женщина уже в огорченном состоянии сидела перед остывшим завтраком.

1. Проанализируйте данную ситуацию, что Вы можете сказать по этому поводу? В чем была ошибка официанта?
2. Опишите Ваши действия в подобной ситуации как представителя руководства гостиницы.
3. Принципы повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия

Текст задания 28. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали номер люкс с видом на море, однако, так как в отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты…

Решение данной ситуации.

Достигнутые результаты

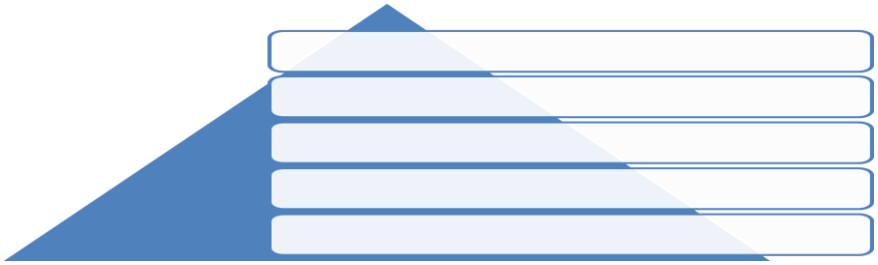
1) Классификация жалоб в гостиничном деле (четыре категории)
2) Основные функции жалоб гостей.
3) Правила поведения сотрудников при возникновении конфликтных ситуаций и при рассмотрении жалоб

Текст задания 29. Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа…

Решение данной ситуации.

Достигнутые результаты.
1) Решение сотрудниками нетипичных ситуаций в отеле – как важная функция внутреннего маркетинга
2) Способы контроля степени удовлетворенности клиентов обслуживанием
3) Правила поведения сотрудников при возникновении нетипичных и конфликтных ситуаций

Текст задания 30. В соответствии с теорией А.Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразите графически расположение групп потребностей согласно теории Маслоу, данные представить в блок-схеме:



Опишите формы проявления потребностей в поведении человека (сотрудника отеля) и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

Группы потребностей	*Форма проявления потребностей*	*Средства удовлетворения потребностей*
Самовыражение		
Признание и самоутверждение		
Принадлежность и причастность		
Безопасность		
Физиологические потребности		

Текст задания 31
Оформить письменную заявку на бронирование номеров в гостинице «Космос» г. Москвы для иностранного гражданина.
10.08.2018 В службу бронирования гостиницы «Космос» г. Москвы поступила заявка на резервирование номера для гражданина Германии - Шнайдер Вальдемара Турагенство «Вояж» (г. Москва, Семёновское шоссе, д.35, офис 808, тел +7-499-987-56-96, факс, +7-499-369-89-78) направило в гостиницу «Космус» заявку на резервирование номера, категории – люкс с 31.08.16 по 08.09.16. для господина Шнайдер Вальдемара (срок действия визы – с 31.08.16 до 15.09.16) приезжающего в столицу с целью осмотреть достопримечательности. Также в заявке было указано, что господину Шнайдер В. Необходим поздний выезд в 14.00. и ранний заезд в 10.00. Люкс был забронирован и турагенство «Вояж» получило подтверждение бронирования и счёт на оплату по безналичному расчёту

Текст задания 32
Оформить письменную заявку на бронирование номеров в гостинице «Космос» г. Москвы по следующим данным:
Компания «Вояж»: г.Воронеж, пр. Ленина, 25, тел. +7 473 232-00-18, (директор Иванов Иван Иванович, гл. бухгалтер – Петров Петр Петрович) отправляет своих сотрудников в командировку в г. Москву. Для этого 10.06.2018г. они забронировали для них 1-2-х местные

стандартные номера в гостинице «Космос» (директор: Сидоров Сидр Сидорович). С 15.06.18. по 18.06.18. И попросили выставить счёт для оплаты услуг по безналичному расчёту. В командировку было решено отправить: Алексеев Бориса Ивановича – руководителя группы – 25.05.1959г.р., Гуськова Михаила Львовича- 20.02.1981г.р., Мохова Илью Игоревича- 30.06.1982г.р., Крылова Кирилла Кирилловича – 05.12.1983г.р., Акулову Анну Ивановну – 29.02.1987г.р.-

Текст задания 33
Оформить аннуляцию заявки на бронирование номеров в гостинице «Космос» г. Москвы по следующим данным.
В гостиницы «Космос» были забронированы номера с 15.06.18. по 18.06.18 для Алексеев Бориса Ивановича 25.05.1959г.р., Гуськова Михаила Львовича 20.02.1981г.р., Мохова Илью Игоревича 30.06.1982г, номер бронирования №3456/16 от 10.06.2018г., оплата за клиентов была произведена по безналичному расчёту от Компании «Вояж» : г.Воронеж, пр. Ленина, 25 , тел. +7 473 232-00-18, (директор Иванов Иван Иванович, гл. бухгалтер – Петров Петр Петрович). Запрос на аннуляцию поступил на e-mail гостиницы.

Текст задания 34
В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента Иванова П.С. с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты на срок с 1.06.18г. с 13ч по 4.06.18г. до 19.00 ч необходимо:
- Принять заказ на бронирование, проконсультировав его о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.

Текст задания 35
В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента Иванова П.С. с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты на срок с 1.06.18г. с 13ч по 4.06.18г. до 19.00 ч, необходимо:
- Составить подтверждение бронирования.
- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1850 р за сутки.
- Аннулировать бронирование по обращению клиента

Текст задания 36
В гостиницу «Турист» поступил телефонный запрос от строительной фирмы с просьбой забронировать номер под гарантию компании для сотрудника Петрова И.С. на срок с 3.06.18г. с 18ч по 8 .06.18г. до 20.00 ч.
- Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
- Составить подтверждение бронирования.
- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1580 р за сутки.
- Аннулировать бронирование по обращению клиента.

Текст задания 37
От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостиницу «Апарт» на период с 12.06. с 14.00 ч 2013 г по 18.06. 13.00 ч 2013 г. Оплата по безналичному расчету.
- Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
- Составить подтверждение бронирования.

- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 3600 р за сутки.
-Аннулировать бронирование по обращению клиента.

Текст задания 38
В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы « Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. с 11.00 ч по 18.08. до 14.00 ч.
- Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
- Составить подтверждение бронирования.
- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1200 р за сутки.
- Аннулировать бронирование по обращению тур. фирмы.

Текст задания 39
В гостиницу «Гранд» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы « Лотос» для руководителя и группы туристов в количестве 16 человек на срок с 10.06. с 18.00 ч по 17.06. до 17.00 ч.
- Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
- Составить подтверждение бронирования.
- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1100 р за сутки.
- Аннулировать бронирование по обращению тур. фирмы.

Текст задания 40
В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от турфирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 24 человек на срок с 12.08. с 10.00 ч по 19.08. до 19.00 ч.
-Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
- Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
- Составить подтверждение бронирования.
- Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1300 р за сутки.
- Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

Задания для комплексного экзамена по МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта и МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

2 часть

Экзаменационный билет № 1
1. Составьте диалог по теме «Бронирование номера по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Я не умею бронировать номера по интернету.
Б) Я хочу научиться заказывать номера по интернету.
В) Он забронирует двухместный номер в отеле завтра.

Экзаменационный билет № 2

1. Составьте диалог по теме «Бронирование номера по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Он в прошлом году научился заказывать номер в отеле по интернету.

Б) Он обычно заказывает номер люкс в отеле.

В) Мы не заказываем билеты по интернету, потому что интернет, по-моему, ненадежный.

Экзаменационный билет № 3

1. Составьте диалог по теме «Бронирование номеров для группы туристов».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Чтобы забронировать номер, нужно узнать об особенностях отеля.

Б) Забронируйте номер в отеле и спокойно приезжайте туда.

В) Чтобы в отеле было много клиентов, нужно хорошо его отрекламировать.

Экзаменационный билет № 4

1. Составьте диалог по теме «Бронирование номеров для группы туристов».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Бронирование номеров входит в дополнительные услуги отеля.

Б) В городе есть много гостиниц, больших и маленьких, частных.

В) Я не люблю заселяться в номер гостиницы без бронирования.

Экзаменационный билет № 5

1. Составьте диалог по теме «Менеджер отдела бронирования обсуждает с работниками отдела результаты работы за неделю».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Отели предлагают большое разнообразие основных и дополнительных услуг.

Б) Данная гостиница конкурентоспособная, потому что предлагает услуги на высшем уровне.

В) В отделе бронирования и продаж работаю квалифицированные специалисты.

Экзаменационный билет № 6

1. Составьте диалог по теме «Прием заказа на бронирование от иностранных туристов».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Я хочу перейти в другой, одноместный номер.

Б) Мы не ездим по одному, поэтому заказываем двухместный номер.

В) Я отказываюсь от бронирования номера, потому что не смогу приехать.

Экзаменационный билет № 7

1. Составьте диалог по теме «Перевод из одного номера в другой».

2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) За окном этого номера шумно.
Б) Аннулируйте мою бронь, пожалуйста, я не приеду.
В) Вам нужно сообщить, сколько номеров свободных в этом отеле.

Экзаменационный билет № 8
1. Составьте диалог по теме «Аннулирование бронирования».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Сейчас есть несколько свободных номеров.
Б) В прошлом месяце было забронировано 15 номеров люкс.
В) Наша компания собирается забронировать шесть одноместных номеров.

Экзаменационный билет № 9
1. Составьте диалог по теме «Клиент не доволен системой бронирования. Хочет жаловаться менеджеру».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Нам нужна дополнительная кровать в номер.
Б) Они попросили принести букет цветов в номер.
В) в этом отеле хорошо работает система безопасности.

Экзаменационный билет № 10
1. Составьте диалог по теме «Клиент отказывается от брони в этом номере, хочет другой номер».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Нам нужна дополнительная кровать в номер.
Б) Они попросили принести букет цветов в номер.
В) Я хочу перейти в другой, одноместный номер.

Экзаменационный билет № 11
1. Составьте диалог по теме «Бронирование двухместного номера по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Он обычно заказывает номер люкс в отеле.
Б) Мы не заказываем билеты по интернету, потому что интернет, по-моему, ненадежный.
В) Я хочу перейти в номер «люкс».

Экзаменационный билет № 12
1. Составьте диалог по теме «Бронирование номера люкс по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Бронирование номеров входит в дополнительные услуги отеля.

Б) В городе есть много гостиниц, больших и маленьких, частных
В) В Чебоксарах можно легко найти хорошую гостиницу.

Экзаменационный билет № 13

1. Составьте диалог по теме «Бронирование номера в отеле через туроператора».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) В Чебоксарах есть гостиницы высокого класса.
Б) В прошлом году мы с друзьями ездили в Сочи и становились в пятизвездочном отеле.
В) Туроператоры быстро подскажут, где можно хорошо отдохнуть.

Экзаменационный билет № 14

1. Составьте диалог по теме «Прием на работу в отдел бронирования и продаж».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Если хочешь хорошо отдохнуть, обращайся к туроператорам.
Б) Нужен хороший персонал для успешной работы отеля.
В) Обслуживание индивидуального туриста требует столько же времени, как и группы туристов.

Экзаменационный билет № 15

1. Составьте диалог по теме «Обсуждение планов работы отдела бронирования отеля».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Чтобы забронировать номер, нужно узнать об особенностях отеля.
Б) Забронируйте номер в отеле и спокойно приезжайте туда.
В) Нам нужна дополнительная кровать в номер.

Экзаменационный билет № 16

1. Составьте диалог по теме «Заказ обеда из трех блюд в номер».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Принесите, пожалуйста, ужин в номер.
Б) Мы завтра покидаем отель.
В) Вчера в командировку приехала группа из Казани.

Экзаменационный билет № 17

1. Составьте диалог по теме «Бронирование номера «люкс» по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Данная гостиница конкурентоспособная, потому что предлагает услуги на высшем уровне.
Б) В отделе бронирования и продаж работаю квалифицированные специалисты.
В) Я не смог забронировать номер по интернету, потому что не работал компьютер.

Экзаменационный билет № 18

1. Составьте диалог по теме «Бронирование двухместного номера по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Удобно резервировать номера в гостинице по телефону.

Б) Все отделы гостиницы тесно взаимодействуют.

В) Менеджер отдела бронирования и продаж контролирует деятельность сотрудников отдела.

Экзаменационный билет № 19

1. Составьте монолог по теме «Бронирование номера люкс по интернету».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Необходимо напомнить клиенту о его резервировании за сутки.

Б) Турагентства используют информационные технологии в своей деятельности.

В) В чрезвычайных ситуациях все сотрудники отеля должны действовать слаженно.

Экзаменационный билет № 20

1. Составьте монолог по теме «Бронирование номера люкс по телефону».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) В чрезвычайных ситуациях все сотрудники отеля должны действовать слаженно.

Б) При бронировании номера необходимо учитывать тип гостиницы.

В) Менеджер контролирует деятельность работников службы бронирования и продаж.

Экзаменационный билет № 21

1. Составьте монолог по теме «Оплата и расчет бронирования».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Сотрудники отдела бронирования могут помочь клиенту в выборе отеля.

Б) В отделе бронирования и продаж работаю квалифицированные специалисты.

В) Я не смог забронировать номер по интернету, потому что не работал компьютер.

Экзаменационный билет № 22

1. Составьте монолог по теме «Аннулирование бронирования».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Нам нужна дополнительная кровать в номер.

Б) Они попросили принести букет цветов в номер.

В) Я хочу перейти в другой, одноместный номер.

Экзаменационный билет № 23

1. Составьте монолог по теме «Последовательность резервирования мест в гостинице».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:

А) Сотрудники отдела бронирования должны бережно обращаться с документами.
Б) Взаимодействие с коллегами приводит к хорошему результату.
В) В гостиницах существуют разные стандарты.

Экзаменационный билет № 24
1. Составьте монолог по теме «Виды гостиниц в Чебоксарах».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) А) Чтобы забронировать номер, нужно узнать об особенностях отеля.
Б) Забронируйте номер в отеле и спокойно приезжайте туда.
В) Нам нужна дополнительная кровать в номер.

Экзаменационный билет № 25
1. Составьте монолог по теме «Как добраться до ближайшей гостиницы в Чебоксарах».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Бронирование номеров входит в дополнительные услуги отеля.
Б) В городе есть много гостиниц, больших и маленьких, частных.
В) Мы завтра покидаем отель.

Экзаменационный билет № 26
1. Составьте монолог по теме «Система контроля работы службы бронирования и продаж».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Необходимо напомнить клиенту о его резервировании за сутки.
Б) Турагентства используют информационные технологии в своей деятельности.
В) Я хочу перейти в другой, одноместный номер.

Экзаменационный билет № 27
1. Составьте монолог по теме «Бронирование номеров в отеле группой туристов».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Нам нужна дополнительная кровать в номер.
Б) Они попросили принести букет цветов в номер.
В) Взаимодействие с коллегами приводит к хорошему результату.

Экзаменационный билет № 28
1. Составьте монолог по теме «Бронирование места люкс в отеле через туроператора.»
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Сотрудники отдела бронирования могут помочь клиенту в выборе отеля.
Б) В отделе бронирования и продаж работаю квалифицированные специалисты.
В) Я не смог забронировать номер по интернету, потому что не работал компьютер.

Экзаменационный билет № 29

1. Составьте монолог по теме «Типы отелей в Чебоксарах».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Удобно резервировать номера в гостинице по телефону.
Б) Все отделы гостиницы тесно взаимодействуют.
В) Менеджер отдела бронирования и продаж контролирует деятельность сотрудников отдела.

Экзаменационный билет № 30
1. Составьте монолог по теме «Система отелей в Чебоксарах».
2. Переведите следующие предложения на английский язык и поставьте их в отрицательную и вопросительную форму:
А) Мы завтра покидаем отель.
В) Вчера в командировку приехала группа из Казани
В) В отделе бронирования и продаж работаю квалифицированные специалисты

Экзамен по профессиональному модулю

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя по предварительному бронированию. Также гостю требуется предоставить информацию о туристских достопримечательностях города Екатеринбурга. Позже этот гость обращается к Вам проблемой, в номере не работает кондиционер. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Иванова Алла Олеговна.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя (прямое бронирование). Также гость обращается с просьбой предоставить информацию о магазинах с сувенирами и ресторанами с местной кухней. Гость просит оказать помощь в починке ручки чемодана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера): ФИО: Дроздов Николай Федорович.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя walk in. Также гостю требуется предоставить информацию о ресторанах русской кухни в г. Екатеринбурге. Позже этот гость обращается к Вам с просьбой забронировать столик в одном из ресторанов и организовать трансфер до ресторана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Воронова Ольга Степановна.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя от турагентства. Гость просит предоставить информацию о достопримечательностях, находящихся в шаговой доступности от отеля (перед отъездом желает прогуляться). Также гость обращается к Вам с жалобой, один из сотрудников отеля зашел в номер к гостю без стука. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Информация от гостя (актера): ФИО:
Боткин Олег Павлович.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

О	Администратор приветствует гостя	
О	Спрашивает паспорт	
О	Подтверждает детали бронирования	
О	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
О	Просит гостя заполнить форму и подписать	

O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	

2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Сформировать информационный счет (корректно)	
O	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	

O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия счета остается у администратора	
O	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Organize the reception desk for the reception manager. Using the rules of etiquette, check the guest who booked a room in advance. The guest also requires providing him information about tourist attractions of Yekaterinburg. Later, this guest tells you that air conditioner in his room doesn`t work. Tell about requirements for registration and accommodation of groups in a hotel. Tell about the types of contracts at the front office.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Иванова Алла Олеговна.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Organize the reception desk for the reception manager. Using etiquette rules, check out the guest. The guest also requests information on souvenir shops and restaurants serving local cuisine. The guest asks for help in fixing the handle of the suitcase. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups at the hotel. Tell about the types of contracts in at the front office and the rules of night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Дроздов Николай Федорович.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Organize the reception desk of the front office administrator. Using the etiquette rules check in the guest. The guest also requires informing him about Russian restaurants in Yekaterinburg. Later, this guest asks you to reserve a table in one of the restaurants and arrange a transfer to the restaurant. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups in a hotel. Tell us about the types of contracts at the front office and the rules of night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Воронова Ольга Степановна.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Organize the reception desk of the front office administrator. Using the etiquette rules check out the guest. The guest also requires providing him information about the sights around the hotel. Also, the guest complains that one of employees came into his room without knocking. Tell about the rules at the hotel. Tell about types of contracts at the front office and about the rules of night audit.

Информация от гостя (актера):
ФИО: Боткин Олег Павлович.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

O	Администратор приветствует гостя	
O	Спрашивает паспорт	
O	Подтверждает детали бронирования	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	

0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	

O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	

0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Сформировать информационный счет (корректно)	
O	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия счета остается у администратора	
O	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	

0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Checken Sie nach den Regeln der Etikette bei vorheriger Buchung ein. Der Gast muss auch Informationen zu den touristischen Attraktionen der Stadt Jekaterinburg vorlegen. Dieser Gast spricht Sie später mit einem Problem an, da das Zimmer nicht klimatisiert ist. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nacht-Audits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Ivanova Alla Olegovna.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Überprüfen Sie den Gast anhand der Etikette (direkte Buchung). Der Gast bittet Sie auch um Informationen zu Souvenirläden und Restaurants mit regionaler Küche. Der Gast bittet um Hilfe beim Befestigen des Griffs des Koffers. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nachtaudits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Drozdov Nikolay Fedorovich.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Checken Sie den Gast nach den Regeln der Etikette ein. Der Gast muss auch Informationen über russische Restaurants in der Stadt Jekaterinburg bereitstellen. Später bittet Sie dieser Gast, einen Tisch in einem der Restaurants zu reservieren und einen Transfer zum Restaurant zu arrangieren. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines NachtAudits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Woronowa Olga Stepanowna.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:
Organisieren Sie die Rezeption für den Empfangsleiter. Entfernen Sie einen Gast nach den Regeln der Etikette aus einem Reisebüro. Der Gast bittet um Informationen zu Sehenswürdigkeiten in Gehweite des Hotels (er möchte vor der Abreise einen Spaziergang machen). Der Gast spricht Sie auch mit einer Beschwerde an, ein Mitarbeiter des Hotels betrat das Zimmer des Gastes ohne zu klopfen. Teilen Sie uns die Voraussetzungen für die Anmeldung und Unterbringung von Gruppen in einem Hotel mit. Erzählen Sie uns von den Vertragsarten in SPiR, den Regeln für die Durchführung eines Nacht-Audits.

Informationen vom Gast (Schauspieler):
Name: Botkin Oleg Pavlovich.

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 1

O	Администратор приветствует гостя	
O	Спрашивает паспорт	
O	Подтверждает детали бронирования	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	

J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-23	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г

ФИО студента_____

Специальность _____ группа _____

Члены комиссии:

_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 2

O	Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)	
O	Спрашивает, чем может помочь	
O	Уточняет имя гостя	
O	уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	
O	Называет стоимость	
O	уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
O	Спрашивает паспорт	
O	спрашивает может ли сделать копию паспорта	
O	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	

O	Просит гостя заполнить форму и подписать	
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы, для загран. пасп. только 1)	
O	Возвращает паспорт	
O	Уточняет форму оплаты (преавторизация либо оплата наличными)	
O	Выдает гостю необходимые чеки	
O	Отдает гостю ключ	
O	Информирует о месторасположении комнаты	
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
O	Информирует о других услугах отеля	
O	Информирует о времени выезда	
O	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер тел. ресепшн)	
O	спросить нужна ли помощь с багажом	
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
O	Желает хорошего дня\приятного проживания	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
J	общение с гостем (smalltalk)	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
J	**продвижение услуг отеля**	
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля	
1	дает крайне мало информации об услугах	
2	информирует об услугах	
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**34**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
34-30	29-26	25-22	Менее 21

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 3

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
O	Спросить разделять счет гостю на услуги	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Получить денежные средства (карта, пин-код)	
O	Сформировать счет (корректно)	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек\к/к слип)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия каждого счета остается у администратора	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	
J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	

Фактический балл	
Максимально возможный балл	**27**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
27-32	22-19	18-14	Менее 14

Индивидуальный лист оценки экзамена с элементами демонстрационного экзамена в формате в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

«____» _____20 г
ФИО студента_____
Специальность _____ группа _____
Члены комиссии:
_____

Критерии оценки выполнения экзаменационного задания с элементами демонстрационного экзамена в формате WorldSkills по компетенции 57 «Администрирование отеля»

Задание 4

O	Администратор приветствует гостя	
O	Уточняет номер комнаты, уточняет имя	
O	Просит ключи от номера	
O	Администратор спрашивает гостя как прошло проживание	
O	Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром	
O	Узнать каким способом будет оплачивать гость	
O	Сформировать информационный счет (корректно)	
O	Получить деньги, посчитать, проверить на детекторе	
O	Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек)	
O	предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь	
O	Спросить, нужна ли помощь с багажом	
O	Предложить вызвать гостю такси	
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
O	Поблагодарить и попрощаться с гостем	
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
O	Одна копия счета остается у администратора	
O	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	
J	**общение с гостем (smalltalk)**	
0	неуверен, невнимателен.	
1	минимальные знания, неуверен	
2	хорошее знание, уверен	
3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма	

J	**уверенность в диалоге**	
0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса	
1	неуверен в диалоге	
2	уверен, есть зрительный контакт	
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма	
J	**выполнение задания согласно условиям ситуации**	
0	не справляется	
1	плохо справляется	
2	справляется хорошо	
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации	
Фактический балл		
Максимально возможный балл		**26**

Таблица перевода первичных баллов в оценку по пятибалльной шкале:

Оценка 5	Оценка 4	Оценка 3	Оценка 2
26-22	21-18	17-13	Менее 13

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5
Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Иностранные языки»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.
Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1.Перечень компетенций

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

ПК.5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Иметь практический опыт в	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
		Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера 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
	уметь	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
		Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

		Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Требования охраны труда
		Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
ПК.5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Иметь практический опыт в	Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения
		Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
		Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
		Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
		Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

	уметь	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
		Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Требования охраны труда
		Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
ПК.5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Иметь практический опыт в	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
	уметь	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
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

		Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Требования охраны труда
		Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Элементы профессионального модуля	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	МДК.05.01 Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Тест Контрольная работа Практические ситуации	Экзаменационные билеты
2	Учебная практика	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по учебной практике
3	Производственная практика	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Отчет по производственной практике
4	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ОК 01-05, 07, 09,10		Задания для квалификационного экзамена: теоретическая и практическая часть

1.Оценочные средства для текущего контроля

БАНК ТЕСТОВ

Вариант 1

ЗАДАНИЕ N 1(выберите несколько вариантов ответа)
Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:
А) число гостиничных номеров;
Б) число сотрудников;
В) категория гостиницы;
Г) месторасположение гостиницы.

ЗАДАНИЕ N 2(выберите один вариант ответа)
Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:
А) служба бронирования;
Б) служба приема и размещения;
В) поэтажная служба;
Г) служба обслуживания.

ЗАДАНИЕ N 3(выберите один вариант ответа)
Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:
А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
Б) обслуживание номерного фонда;
В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

ЗАДАНИЕ N 4(выберите один вариант ответа)
Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:
А) справа от входа в холл вестибюля;
Б) слева от входа в холл вестибюля;
В) в центральной части вестибюля;

ЗАДАНИЕ N 5(выберите несколько вариантов ответа)
Укажите, какая информация должна быть указана в договоре на гостиничное обслуживание между гостем и гостиницей:
А) порядок и срок оплаты;
Б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
В) виды услуг и их стоимость;
Г) срок и порядок проживания в гостинице.

ЗАДАНИЕ N 6(выберите один вариант ответа)
Укажите количество заполняемых экземпляров «Анкеты гостя» (регистрационная карта):
А) 1;
Б) 2;
В) 3;
Г) 4.

ЗАДАНИЕ N 7(выберите один вариант ответа)
Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:
А) 10 минут;
Б) 15 минут;
В) 28 минут;
Г) 30 минут.

ЗАДАНИЕ N 8(выберите один вариант ответа)
Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:
А) 30 минут;
Б) 40 минут;
В) 60 минут;

ЗАДАНИЕ N 9(выберите один вариант ответа)
Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:
А) общегражданский паспорт;
Б) пенсионное удостоверение;
В) свидетельство о рождении (до 14 лет);
Г) водительские права.

ЗАДАНИЕ N 10(выберите один вариант ответа)
Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:
А) в течение12 часов после регистрации;
Б) в течение 24 часов после регистрации;
В) в течение 36 часов после регистрации;
Г) в течение 48 часов после регистрации.

ЗАДАНИЕ N11(выберите один вариант ответа)
Укажите срок передачи отрывной части уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:
А) не позднее 10 часов после выезда гостя;
Б) не позднее 12 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;
В) не позднее 24 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;
Г) не позднее 36 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;

ЗАДАНИЕ N 12(выберите несколько вариантов ответа)
Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:
А) не взимается;
Б) 5%;
В) 10%;
Г) 20%;

ЗАДАНИЕ N 13(выберите один вариант ответа)
Укажите число гостей в группе, для которых начинают действовать групповые скидки:
А) 10;
Б) 20;
В) 50;
Г) устанавливается договором с турфирмой?

ЗАДАНИЕ N 14(выберите один вариант ответа)
Укажите информацию, содержащую в карте гостя:
А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
Б) фамилия гостя, национальность;
В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
Г) фамилия гостя, номер комнаты.

ЗАДАНИЕ N 15(выберите один вариант ответа)
Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:
А) энкодер;
Б) декодер;

В) детектор;
Г) генератор.

ЗАДАНИЕ N 16(выберите один вариант ответа)
Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:
А) 24 часа;
Б) 12 часов;
В) 6 часов;
Г) 1 час.

ЗАДАНИЕ N 17(выберите несколько вариантов ответа)
Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:
А) безвозмездного устранения недостатков;
Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
В) уменьшение цены за оказанную услугу;
Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы?

ЗАДАНИЕ N 18(выберите несколько вариантов ответа)
Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:
А) позвонить горничной;
Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
Г) описать подробно содержимое багажа?

ЗАДАНИЕ N 19(выберите несколько вариантов ответа)
Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:
А) молчать;
Б) не противоречить гостю;
В) требовать указать причину жалобы;
Г) высказать благодарность.

ЗАДАНИЕ N 20(выберите несколько вариантов ответа)
В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:
А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
Б) по желанию гостя;
В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет)?

ЗАДАНИЕ N 21(выберите один вариант ответа)
В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:
А) при оплате ваучеров;
Б) оплата наличными;
В) при оплате депозитом;
Г) при оплате кредитными картами?

ЗАДАНИЕ N 22(выберите несколько вариантов ответа)
Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:
А) наличными в иностранной валюте;
Б) кредитными картами;
В) наличными в российских рублях;
Г) облигацией.

ЗАДАНИЕ N 23(выберите один вариант ответа)
Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

А) проверка платежеспособности гостя;
Б) предотвращение утечек информации;
В) проверка условий охраны труда;
Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день?

ЗАДАНИЕ N 24 (выберите один вариант ответа)
Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:
А) да;
Б) нет;
В) не знаю;

ЗАДАНИЕ N 25(выберите один вариант ответа)
Укажите, какой отчет оформляется ежедневно поэтажной службой и передается в службу приема и размещения для сверки данных:
А) отчет занятых и освободившихся номеров;
Б) отчет о статусе номеров;
В) отчет о питании групп;
Г) отчет номеров для показа в течение дня.

Вариант 2

1. Важным стандартом является:

- Стандарты внешнего вида
- Стандарт телефонного этикета
- Стандарты поведения обслуживающего персонала

---

2. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:

- Приезжает в гостиницу
- Звонит
- Въезжает в номер

---

3. Ведет ли портье документацию по установленной форме?

- Да
- Нет
- В зависимости от размера гостиницы

---

4. В гостиницу вошел грязный, пьяный гость, Ваши действия:

- Спрячетесь и замрете в неподвижности
- Постараетесь быть хладнокровным и ретируетесь как можно быстрее и тише
- Позовете советника по безопасности

5. Из номера Вы заметили дым, что вы будете делать:

- Броситесь оттуда со всех ног
- Вызовите пожарную службу
- Чуть-чуть отойдете в сторонку и подождете, что случится дальше

---

6. Представьте, что в холле начинается спор. Что Вы предпримете?

- Не станете вмешиваться в ссору
- Можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего
- Можете вмешаться и постараться найти компромисс

---

7. Вы занимаетесь оформлением «горящего» отчета. В это время Вам звонит человек противоположного пола, который Вам симпатичен, и просит о встрече:

- Вы говорите: «Позже, солнышко» и быстренько заканчиваете свою работу
- Произнося: «Иду, любовь моя!», Вы, послав к черту все свои дела, мчитесь на свидание
- Вы обещаете перезвонить своей симпатии и с легким сердцем занимаетесь делом

---

8. Вас попросили о важной услуге, не относящейся к Вашим обязанностям:

- Помогаете найти сотрудника, который может ее выполнить
- Вежливо объясняете, что это не ваша работа и продолжаете заниматься своими делами
- Дадите телефон сотрудника, с которым можно поговорить по этому вопросу

---

9. Портье должен знать:

- Уголовное право
- Трудовое право
- Налоговое право

---

10. Служба приема и размещения называется

- Front office
- Back office
- Control office

Контрольная работа № 1

Производственная ситуация № 1:
Задание
- Составьте должностную инструкцию для специалиста по гостеприимству.
- Пропишите сферу ответственности и все обязанности.

Производственная ситуация № 2:
Задание
Объясните, ссылаясь на нормативно правовые акты (с указанием конкретных пунктов) должна ли организация иметь санитарно–гигиеническую экспертизу?

Производственная ситуация № 3:
Задание
- Оформите гостей в номера гостиницы разной категории;
- Сгруппируйте оформленные документы соответствующим образом;
- Определите, какие нарушения были допущены при оформлении гостей.

Производственной ситуация № 4:
Задание
- Рассчитать, какой объем товаров необходимо закупить для работы гостиницы на 1 неделю.
- Составить спецификацию необходимых товаров.
- Произвести анализ цен на товары.
- Оформить заказ у поставщика и составить договор на закупку товара.

Производственная ситуация № 5:
Задание
Изучить рынок товаров – санитарных марок для уборки номеров.

Производственная ситуация № 6:
Задание
- Как правильно сформировать тележку горничной?
- Провести комплектацию тележки моющими и чистящими средствами.

Производственной ситуация № 7:
Задание
Составить карту меню с учетом предпочтений разной категории людей.

Производственная ситуация № 8:
Задание
- Произвести расчет необходимых средств для уборки одного номера на 1 месяц.
- Произвести расчет необходимых средств для уборки всего номерного фонда гостиницы на 1 месяц.

Производственная ситуация № 9:
Оформить документы по процессу гостеприимства:
- в картотеке гостей отметить проживающих, отъезжающих;
- в кассовую книгу внести запись о получении денежных средств от гостя.

Производственная ситуация № 10:

На отдельном листе подготовить проект доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы.

Контрольная работа 2

Задание 1.
На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства

Задание 2.
На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей

Задание 3.
На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии

Задание 4.
На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)

Задание 5.
На примере конкретной гостиницы проанализируйте влияние внешних и внутренних факторов на размер получаемой прибыли

Задание 6.
На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания

Задание 7.
Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров

Задание 8.
На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги

Задание 9.
На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг

Задание 10.
Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)

Задание 11.
Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля

Задание 12.

Разработайте схему контроля производственной ситуации (по выбору студента) с учетом организационной культуры

Задание 13.
Определить требования к организации рабочего места портье

Задание 14.
Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

Задание 15.
Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

Задание 16.
Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

Задание 17.
Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными

Задание 18.
Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Задание 19.
Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Задание 20.
Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля

Задание 21.
Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля
«средний класс»

Задание 22.
Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя

Задание 23.
Составьте программу проведения бизнес- мероприятия в отеле

Задание 24.
Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей отеля

Задание 25.
Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье

Задание 26.
Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле

Задание 27.
Определите этапы формирования гостиничного продукта

Задание 28.
Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии

Задание 29.
Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 30.
Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы

Критерии оценивания экзаменационных заданий

«Отлично»
Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
Без затруднений выполняет вычисления.
Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Хорошо»
Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.
Без затруднений выполняет вычисления.
Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Удовлетворительно»
Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.
Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.
Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.
Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

«Неудовлетворительно»
Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.
Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию.
Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.
Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.
Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

2.Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену по МДК 05.01 Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. 5.Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
15. 15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
29. Сфера компетенции администратора, портье.
30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
34. 34.Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
36. Порядок передачи дел по окончании смены.
37. Содержание отчета о смене
38. Основные функции администратора, портье.

39. Процедура регистрация гостей.
40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки) или справки о наличии свободных мест
41. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
42. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не
43. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,
44. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,
45. 46. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.
46. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
47. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
48. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
49. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
50. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
51. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
52. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
53. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
54. Культура обслуживания гостей.
55. Специфика обслуживания в гостинице.
56. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
57. Работа с жалобами клиентов.
58. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.
59. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,
60. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.
61. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

Квалификационный экзамен

Теоретические задания для проведения квалификационного экзамена (1 часть)

Вопрос 1
Администратор гостиницы — это…

Варианты ответов
Сотрудник ответственный за размещение гостей
Сотрудник, встречающий гостей с порога отеля.
Сотрудник, который регистрирует и расселяет гостей.
Всё из вышеперечисленного
Ничего из вышеперечисленного

Вопрос 2
Внутренние документы, регламентирующие деятельность портье:

Варианты ответов

Положение о гостинице, Законодательные и нормативные акты, Устав предприятия, Правила внутреннего распорядка.
Должностная инструкция портье, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице, Устав предприятия, Законодательные и нормативные акты.
Приказы и распоряжения директора гостиницы, Должностная инструкция портье, Устав предприятия, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице.

Вопрос 3
Принцип обслуживания в гостинице

Варианты ответов
Ориентация на повышение уровня персонала
Ориентация на повышение продаж
Ориентация на гостя и его потребности
Ориентация на продвижение по карьерной лестнице
Ничего из вышеперечисленного

Вопрос 4
Стандарты поведения администратора отеля

Варианты ответов
Разговариваем с гостем стоя, спокойно и вежливо
Держитесь прямо, говорите приветливо, располагая гостя к себе
Говорите грамотно и ясно, глядя гостю в глаза
Сделайте всё для решения проблемы, не отвечайте отказом, извинитесь, если не смогли помочь
Соблюдайте разговорный этикет, в частности с женщинами.
Всё из вышеперечисленного

Вопрос 5
После какого гудка следует снять трубку

Варианты ответов
После второго гудка
После третьего гудка
После первого гудка
После четвертого гудка извиниться за ожидание
Всё из вышеперечисленного
Ничего из вышеперечисленного

Вопрос 6
Правила общения по телефону:

Варианты ответов
Внимательно слушайте гостя, называя его по имени, минимум пару раз за время разговора
Всегда кладите трубку последним
Вежливо откажите гостю, если его просьба невыполнима
Вежливо попросите гостя повторить то, что он сказал, если вы не расслышали
Отвечая на звонок, администратор называет свой отдел и имя.
Не торопите и не перебивайте гостя, потому что сделать это можно только один раз

Вопрос 7

Стандарты приёма гостей в отеле/ хостеле:

Варианты ответов
Предложите гостю помощь, при этом старайтесь помочь лично
Все пожелания клиента выполняются в течение 5-10 минут, максимум часа
Слушайте гостя внимательно, переспросите, если что-то не ясно
Информируйте гостя в полном объёме
Обратите своё внимание на расовую принадлежность гостя, так как вы дорожите каждым гостем
Если беседуете с гостем сидя, поясните причину и извинитесь

Вопрос 8
Стандарты внешнего вида администратора:

Варианты ответов
Распущенные волосы не достигают воротника блузы, прическа аккуратно уложена
Обувь и одежда чистые, без дефектов
Парфюм и дезодорант с лёгким запахом
Украшения минималистичные, так же, как и макияж, маникюр
У мужчин допускается лёгкая небритость
Браслеты и татуировки должны быть так же минималистичными, не вычурными

Вопрос 9
Стандарты работы с жалобами гостей

Варианты ответов
Если спорите с гостем, приведите актуальные аргументы, чтобы убедить его в своей правоте
Предоставьте гостю свободу выбора в решении его проблемы
Обещайте выполнить только то, что в состоянии решить и всегда держите слово
Если жалоба незначительная, и вы в состоянии это исправить, то сообщать дежурному о ней не стоит
Срок ответа на письменную жалобу – не более одного дня

Вопрос 10
Действия при получении жалобы:

Варианты ответов
Внимательно выслушать гостя
Поблагодарить гостя за замечания
Предложить решение проблемы и приступить к немедленному выполнению шагов по устранению причин жалоб
Сообщить гостю о решении проблемы
Посочувствовать нуждам гостя
Извиниться за доставленные неудобства
Зафиксировать жалобу в отчёте
Все ответы верны
Все ответы не верны

Вопрос 11
Стандарты внешнего вида сотрудника СПиР

Варианты ответов
Летом допускается ношение униформы с подвёрнутыми рукавами, при наличии жакета
Бейдж на левую часть униформы
Обувь на каблуке не менее 7 см
Летом допускается ношение униформы с коротким рукавом
Длина юбки – не выше 5 см от колен
Униформа в рабочее время

Вопрос 12
Философия процветания гостиницы:

Варианты ответов
Обязательное соблюдение корпоративной культуры и стандартов
Обслуживание клиента в любом случае должно закончиться продажей
Каждый сотрудник должен способствовать становлению дружественной атмосферы в коллективе
Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться стандартами по продвижению по карьерной лестнице

Практические задания для проведения квалификационного экзамена (2 часть)

ЗАДАНИЕ№ 1

Текст задания А:
Господин Антонов забронировал номер стоимостью 4300 руб/сут в отеле «Луч» с 12.12.10г. время заезда 14.00ч по 18.12.10г. время выезда 19.00ч. Но рабочая командировка закончилась на 2 дня раньше. Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:
Китайские туристы проживали в гостинице 3*. На момент сдачи номеров старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.

Решаемые вопросы:
В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 2

Текст задания А:
В гостинице «ВАРТА» через агентство бронирования по безналичному расчету был зарезервирован номер на имя Джона Смита гражданина Англии. Гость приехал в назначенное

время. Произведите поселение иностранного гостя, какие документы необходимы и почему. Ответ обоснуйте.

Текст задания В:
Вы старшая горничная. В соответствии с заявкой о побудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 3

Текст задания А:
В гостинице «Обь» агентство забронировало номер стоимостью 3300 руб/сут на имя Денисова В.П. С 23.01.13г. время заезда 05.00ч по 25.01.13г. время выезда 17. 00 ч. Ранний заезд 600 руб. Но 21.01.13г. агентство прислало аннуляцию. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

Текст задания В:
Молодая супружеская пара остановилась в номере 3* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ейдорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба.

Решаемые вопросы:
Будет ли компенсирована пропажа женщине?
Зависит ли возможность предоставления компенсации от звездности гостиницы?
Какие административные меры могут быть применены к горничной?
Каким образом должна была поступить женщина перед уходом на пляж?

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 4

Текст задания А:
Господин Пряхин А.А. проживал в гостинице в номере категории «Люкс» стоимостью 7600 руб./сут. С 07.03 12 г. время заезда 14.00 ч. по 09.03.12 г. время выезда 12.00ч. Во время проживания в номере было разбито зеркало, об этом сообщила горничная. Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:
К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 5

Текст задания А:
Путешествуя по России, госпожа Инга Вайнер из Германии остановилась в гостинице «Самотлор», регистрация от стойки с 10.09.09 г. время заезда 12.00 ч. по 12.09.09 г. время выезда 18.00ч. Номер стоимостью 4500 руб./сут. Произведите поселение гостя.

Текст задания В:
Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 6

Текст задания А:
В гостинице «Надежда» агентство забронировало номер стоимостью 4800 руб./сут. на имя Лукьянова В.П. С 20.04.13г. время заезда 17.00 ч по 22.04.13 г. время выезда 17.00 ч. Но гость не заехал. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

Текст задания В:
Вы горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 7

Текст задания А:
Господин Соколов оплатил проживание в номере люкс стоимостью 7200 руб./сут. С 12.10.10г. по 16.10.10г. Но 14.10.10г. он попросил переселить его в номер стоимостью 3500руб./сут. Время выезда прежнее. Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:
Вы горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 8

Текст задания А:
В гостинице «Обь» 22.05.14г. с 05.00ч до 20.00ч. в президентском номере стоимостью 22200 руб/сут. планируется визит губернатора округа. Ранний заезд 600 руб. Этот гость относится к категории VIP – гость статуса «инкогнито». Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:

Вы горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 9

Текст задания А:
В гостинице «Обь» 22.05.13г. с 05.00ч по 23.05.13г. до 20.00ч. в номере люкс стоимостью 15600 руб./сут., ранний заезд 600 руб. останавливалась популярная певица Валерия. Этот гость относится к категории VIP – гость. Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:
Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 10

Текст задания А:
В гостинице «Азалия» агентство забронировало номер стоимостью 2300 руб/сут на имя Яковлевой И.П. С 13.07.13г. время заезда 07.00ч по 15.07.13г. время выезда 12.00ч. ранний заезд 600 руб. Но 13.07.13г. агентство прислало аннуляцию. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

Текст задания В:
Вы горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 11

Текст задания А:
Господин Иванов А.А. забронировал одноместный номер в гостинице по телефону и сообщил, что заедет 21 марта в 12.00, но к этому времени не подъехал. В это время в гостиницу вошел гость и попросил одноместный номер для проживания. Свободных номеров не было, лишь номер, забронированный Ивановым. Ваши действия как администратора. В 14.00ч подъехал Иванов и сообщил, что рейс задержали. Что вы предпримите, работая администратором гостиницы.

Текст задания В:
Вы горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 12

Текст задания А:
На электронный адрес гостиницы пришло письмо такого содержания «Прошу забронировать номер с 12 по 14 октября. Сколько это будет стоить». Вы администратор гостиницы – ваши действия.

Текст задания В:
Вы горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 13

Текст задания А:
Предприятие отправляет в командировку сотрудника и хочет разместить его в вашей гостинице. Вы администратор гостиницы – оформите правильно заявку на гостя.

Текст задания В:
В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет.Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 14

Текст задания А:
Гость забронировал на официальном сайте гостиницы одноместный номер стоимостью 2700 руб./сут. на 2 дня. Но по недосмотру сотрудников гостиницы свободных номеров этой категории на данную дату не оказалось. Гость приехал, а номера нет – ваши действия как администратора отеля.

Текст задания В:
К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 15

Текст задания А:
Господин Антонов В.В. забронировал номер стоимостью 2300 руб./сут. в отеле «Луч» с 12.10.10г. время заезда 18.00ч по 14.10.10г. время выезда 12.00ч. Но не успел закончить

свои дела и попросил администратора продлить номер на сутки. К сожалению, на 15.10.10г. свободных номеров данной категории не было. Имелись номера категории комфорт стоимостью 3800 руб./сут. Ваши действия как администратора гостиницы.

Текст задания В:
Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 16

Текст задания А:
Гражданин РФ Петров С.П. хочет остановиться в гостинице на сутки с 03.03.13г. по 04.03.13г. в одноместном стандартном номере стоимостью 3200 руб. Вы администратор гостиницы, какие документы вы попросите у гостя и почему. Обоснуйте ответ.

Текст задания В:
Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как поступить горничной в этой ситуациях?

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 17

Текст задания А:
В гостиницу в Санкт-Петербурге прибыли туристы из Владивостока, Украины и Испании. Чем будут отличаться регистрационные карты этих людей в гостинице? Оформите регистрационные карты для Виктора Спивакова из Владивостока, Ивана Петренко из Киева и СесилииФернандес из Мадрида.

Текст задания В:
Китайские туристы проживали в гостинице 3*. На момент сдачи номеров старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.

Решаемые вопросы:
В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 18

Текст задания А:
Василий Смирнов через туристическую фирму «Вокруг света» бронирует номер в московской гостинице «Россия» сроком на 10 дней. Оформите заявку на бронирование, а также подтверждение бронирования, которое будет передано фирме «Вокруг света». Какие виды существуют заявок на бронирования и в чем их суть?

Текст задания:
Вы горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

ЗАДАНИЕ№ 19

Текст задания А:
Китайские туристы проживали в гостинице 3*. На момент сдачи номеров старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.

Текст задания В:
Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

Решаемые вопросы:
В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

Условия выполнения задания
Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с ООО «Высотка» - гостиница «Radisson Collection Hotel Moscow» от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
Протокол от «15» апреля 2022 г. № 5

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочих программ профессиональных модулей.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

1. Перечень компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ВД.1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ВД.2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВД.3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВД.4: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	

ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВД.5: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	
ПК.5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК.5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

2. Планируемые результаты обучения

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:	
иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:	
Иметь практический опыт	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
уметь	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

	контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
знать	задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:	
Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:	
Иметь практический опыт в	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

	определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:	
Иметь практический опыт в	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера 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 Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном

	комплексе или ином средстве размещения Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
уметь	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

	Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль (поурочный)	Промежуточная аттестация (в конце семестра по учебному плану)
1	2	3	4	5	6
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения					
Наличие практического опыта: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. ***Умение:*** планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. ***Знание:*** нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.1.1 - ПК 1.3.	Подготовительный этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.1.1 - ПК 1.3.	Основной этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.1.1 - ПК 1.3.	Завершающий этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной

				специальности)	практике (по профилю специальности)
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания					
Наличие практического опыта: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. ***Умение:*** осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. ***Знание:*** задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.2.1 – ПК.2.3.	Подготовительный этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.2.1 – ПК.2.3.	Основной этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.2.1 – ПК.2.3.	Завершающий этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда					

Наличие практического опыта: разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. ***Умение:*** планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. ***Знание:*** структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.3.1 – ПК.3.3.	Подготовительный этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.3.1 – ПК.3.3.	Основной этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.3.1 – ПК.3.3.	Завершающий этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж					
Наличие практического опыта: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.4.1 – ПК.4.3.	Подготовительный этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения:

целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. ***Умение:*** осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;				производственной практике (по профилю специальности)	- экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.4.1 – ПК.4.3.	Основной этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
Знание: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.4.1 – ПК.4.3.	Завершающий этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих					
Наличие практического опыта: Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного	ОК 1. – 5, 7, 9-10.	Подготовительный этап	3	экспертное наблюдение и	дифференцированный зачет:

средства размещения Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера 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 Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения ***Умение:*** Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	ПК.5.1 – ПК.5.3.			оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.5.1 – ПК.5.3.	Основной этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)
	ОК 1. – 5, 7, 9-10. ПК.5.1 – ПК.5.3.	Завершающий этап	3	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по производственной практике (по профилю специальности)	дифференцированный зачет: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - экспертная оценка защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности)

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения ***Знание:*** Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах					

размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей					

1. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1.1. Дифференцированный зачет

1. Описание: дифференцированный зачет предусматривается в виде защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности) по профессиональным модулям. Защита отчета по практике представляет собой устную беседу (ответы на вопросы) с преподавателем – руководителем практики от образовательной организации.
Устная беседа (опрос) – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с прохождением практики, и рассчитанное на выяснение обучающимся объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме в сфере гостиничной деятельности – места прохождения практики и т. п.

2. Критерии оценки:
При оценивании отчета по практике учитываются:
- полнота выполнения студентом задания по практике;
- уровень его теоретической подготовки по различным дисциплинам, междисциплинарным курсам, профессиональному модулю в целом, знание основных законодательных и других нормативных актов, регламентирующих деятельность правоохранительного органа (базы практики);
- уровень аналитического мышления, способность творческого решения поставленных задач;
- отношение к работе, наиболее типичные черты характера и склонности, волевые и нравственные качества, исполнительность, общий и культурный уровень развития, коммуникабельность;
- выводы о практической деятельности студента в ходе прохождения практики;
- содержание и качество оформленных согласно заданию на практику документов (приложений к отчету по практике);
- состояние дисциплины студента в период прохождения практики.
Критерии оценивания отчета по практике:
Оценка **«отлично»:**
- выполнение задания по практике в полном объеме;
- полное, последовательное, грамотное, логически выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов (согласно методическим рекомендациям);
- соблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- четкая демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение материала, свободный ответ на вопрос преподавателя.
Оценка **«хорошо»:**
- выполнение задания по практике не в полном объеме;
- полное, последовательное, грамотное, логически выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов (согласно методическим рекомендациям);
- некоторое несоблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение материала, свободный ответ на вопрос преподавателя.
Оценка **«удовлетворительно»:**
- выполнение задания по практике не в полном объеме;

- неполное, непоследовательное, неграмотное, логически не выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов (согласно методическим рекомендациям);
- несоблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- слабая демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение теоретического материала, затруднительный ответ на вопрос преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»:**
- невыполнение задания по практике/частичное выполнение;
- неполное, непоследовательное, неграмотное, логически не выстроенное изложение материала в отчете:
- не предоставление требуемых документов/оформление требуемых документов с существенными нарушениями (согласно методическим рекомендациям);
- несоблюдение требуемого форматирования текста отчета;
- демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем отсутствия знаний, умений, навыков, которые должны быть приобретены в ходе прохождения практики, не знание теоретического материала, отсутствие ответа/затруднение ответа на вопрос преподавателя.