Министерство образования и науки Республики Бурятия

Тункинский филиал

Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения

«Байкальский колледж недропользования»

Согласовано

с работодателем:_____ Приказ №_____

«____»_____201__г.

Комплект

контрольно-оценочных средств

профессионального модуля

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

базовой подготовки

Кырен, 2017_

Разработчик:

В.Б. Денисова - преподаватель ТФ ГБПОУ «БКН»

Комплект КОС рассмотрен:

цикловой комиссией_____

Протокол №_____от «_____»_____201___г.

Председатель ЦК_____

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности

Прием, размещение и выписка гостей и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный).

Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

1.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профеѳссиональных и общих компетенций:

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно.

Показатели сформированности следует указывать для каждой компетенции из перечня.

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- организация рабочего места СПиР в соответствии с профессиональными стандартами работников гостиничной индустрии и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - применение правил регистрации различных групп клиентов, в том числе и иностранных граждан; - точность и полнота запрашиваемой

	информации от потребителя; - точность и грамотность оформления «Анкеты» и «Карты гостя»; - своевременное и правильное оформление «Уведомления о постановке на учет иностранных граждан»; - правильный выбор технических средств и профессиональной программы для регистрации гостей; - владение иностранным языком на достаточном уровне.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- своевременное информирование клиента о порядке проживания в гостинице и правилах безопасности во время проживания; - предоставление полной информации о дополнительных услугах; - консультирование потребителей о культурно-исторических достопримечательностях, о возможности проведения досуга, о расписании и маршрутах движения транспорта и т.д.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	- подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турфирмами и иными сторонними организациями; - обоснованность выбора вида соглашения (договора); - правильность составления договоров; - соблюдения порядка согласования и подписания договоров.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; -
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями,	- оформление и подготовка счетов за

организовывать отъезд и проводы гостей.	проживание с учетом расчетного часа; - оформление и подготовка счетов за дополнительные услуги; - оформление отчетной документации по требованию клиентов; - оформление возврата денежных сумм гостям; - оформление кассовых отчетов, суточных отчетов; - проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены; - произведение полного расчета с клиентами при выезде; - организация отъезда и проводов гостей; - тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями; - работа с жалобами и претензиями клиентов.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены; - взаимодействие с другими отделами гостиницы; - составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров; - поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест; - поддержание информационной базы о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Таблица 2

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК 1. Понимать сущность и	- своевременное и качественное выполнение

социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	учебных заданий по ПМ; - участие в социально-проектной деятельности; - выполнение учебно-исследовательских проектов; - участие в студенческом самоуправлении; - повышение качества результатов обучения по ПМ.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-соответствие подготовленного плана деятельности требуемым критериям; -обоснованность выбора вида, методов и приемов консультирования; -рациональное распределение времени на все этапы решения задачи; -совпадение результатов самоанализа и экспертного анализа разработанного плана - выбор и применение методов и способов для организации собственной учебной деятельности; - эффективность и качество выполнения профессиональных и учебных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные	- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника

технологии в профессиональной деятельности.	СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; -
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, во время обучения, с сотрудниками организаций и потребителями гостиничных услуг во время прохождения производственной практики на основе норм деловой культуры общения - проявление готовности к взаимодействию и обмену деловой информацией; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельной работы при изучении ПМ; - организация самостоятельного планирования повышения квалификации по виду деятельности «прием, размещение и выписка гостей»; - самостоятельное овладение функциями по смежным профессиям СПиР.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;

1.2. Иметь практический опыт – уметь – знать

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО 1- приёма, регистрации и размещения гостей;

ПО 2- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

ПО 3- участия в заключении договоров;

ПО 4- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

ПО 5-подготовки счетов и организации отъезда гостей;

ПО 6- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

У 1 - организовывать рабочее место службы приема и размещения;

У 2 - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

У 3 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

У 4 - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

У 5 - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

У 6 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

У 7 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

У 8 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

У 9 - выполнять обязанности ночного портье;

знать:

З 1 - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

З 2 - организацию службы приема и размещения;

З 3 - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

З 4 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

З 5 - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

З 6 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

З 7 - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

З 8 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

З 9 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

З 10 - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

З 11 - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

З 12 - правила работы с информационной базой данных гостиницы.

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 3

Элемент модуля	**Формы промежуточной аттестации**
МДК 02.01.	Дифференцированный зачет
УП	Не предусмотрено
ПП	Дифференцированный зачет
ПМ	**Экзамен (квалификационный)**

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: *выполнение заданий по заданным параметрам (расчет стоимости проживания), ответы на контрольные вопросы, выполнение практических заданий по демонстрации умений (оформление форм первичного учета в гостиничном бизнесе).*

3.2. Задания для оценки освоения МДК

3.2.1. Задания для оценки освоения МДК 02.01:

Задание 1. Тестирование

Проверяемые результаты обучения: З1 – З12

Текст задания:

1. Основные функции СПиР:

1).продажа номерного фонда,

2)прием гостей и размещение,

3) создание и ведение карточек гостей,

4) обработка заказов на бронирование,

5) информационное обеспечение гостей,

6) произведение расчетов с клиентами,

7) координацию всех видов услуг, предоставляемых гостям,

8) оказание бытовых услуг

2.. В структуру службы входят:

1) стойка администратора,

2) секция кассовых операций,

3)ночной аудит,

4)секция почты и информации,

5) телефонная служба,

6) подразделение бронирования номеров.

7) лобби-бар

8) экскурсионное бюро

3. Цикл обслуживания клиентов состоит из:

1) регистрации,

2) обслуживания во время пребывания,

3) произведение выписки гостей.

4) рум-сервис,

5)уборка номера,

6) трансфер

4. К оборудованию, используемому сотрудниками СПиР относятся:

1) персональные компьютеры,

2) терминалы для создания электронных ключей,

3) авторизационная машина (для проката кредитных карт),

4) камеры слежения и мониторы (позволяют следить за помещениями),

5) принтеры,

6) факсы,

7) детектор валют,

8) терминалы для самостоятельной регистрации въезда и выезда гостей

9)банкоматы.

5. Размеры стойки зависят от:

1) количества сотрудников службы,

2) количества посетителей,

3) категории гостиницы,

4) дизайна вестибюля.

6. Для руководства отеля служба размещения представляет ежедневные отчеты:

1) о коэффициенте загрузки (по номерам и по кроватям),

2) о фактической средней цене за номер (и за кровать),

3) о полученных за день доходах,

4) о произведенном бронирование и аннуляции,

5)о проживающих гостях (особенно VIP категории),

6) о здоровье сотрудников,

7) о работе системы кондиционирования.

7. VlP-клиенты обычно требуют

1) максимально ограничить их контакты с другими постояльцами,

2) особого внимания мерам безопасности,

3) обслуживания без очереди,

4) упрощенных процедур регистрации и выписки,

5) отдельного входа.

8. В связи с тем, что сотрудники службы приема и размещения имеют непосредственный тесный контакт с гостями гостиницы, они должны обладать следующими качествами:

1) профессиональной манерой поведения;

2) подходящими благоприятными личными качествами;

3) коммуникабельностью;

4) гостеприимным отношением;

5) хорошим внешним видом: одежда, прическа;

6) старательностью, доброжелательностью, внимательностью,

7) стандартным весом и ростом

9. Во время пребывания гостя сотрудники СПиР отвечают:

1) за координирование предоставляемых услуг,

2) осуществляют информационную поддержку,

3)своевременно реагируют на запросы,

4)начисляют расходы на счета клиента ,

5) организуют презентации и встречи.

10. Основные функции ночного аудита (night auditor):

1) начисление на счета платежей, не внесенных ранее;

2)сверка итоговых цифр на счетах компьютера со счетами различных отделов;

3) начисление аренды за номер и внесение итоговых показателей в базу данных;

4)формирование отчета о задолженностях перед гостиницей;

5)предоставление завтрака,

6) чистка обуви.

11.Среди факторов, влияющих на работу сотрудников службы приема и размещения, можно выделить:

1) автономность;

2) тесный контакт с гостем;

3) производственная культура;

4) обратная связь;

5) неоднородность задач,

6)зависимость от настроения и погоды.

Время выполнения: 20 мин.

Критерии оценки усвоения знаний и сформированности умений:

- соответствие ответов ключу теста.

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка «хорошо» - если обучающийся допустил не более 3-х ошибок при ответе на тест в отведенное время.

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся правильно ответил не менее чем на половину вопросов теста в отведенное время.

Задание 2: выполнение практической работы

Проверяемые результаты обучения: У1 – У9

Инструкция: произвести расчет за проживание и оформить форму 3-Г.

Исходные данные:

1вариант		2 вариант		3 вариант		4 вариант		5 вариант	
Заезд	Выезд	Заезд	Выезд	Заезд	Выезд	Заезд	Выезд	Заезд	Выезд
01.02	02.02	01.02	06.02	01.02	05.02	01.02	04.02	05.02	12.02
19-00	09-45	08-00	21-15	23-30	11-00	13-00	13-00	07-25	06-30
Тариф 1400 рб\сут. За 2-х местный номер; бронь 25%									
с\п		з\о		с\п		з\о		з\о	
?		?		?		?		?	

Время выполнения: 40мин.

Критерии оценки:

- правильность расчета проживания с учетом времени выезда от расчетного часа;
- включение стоимости бронирования в счет за проживание в зависимости от индекса поселения;
- правильность заполнения счета по форме 3-Г;
- правильность определения тарифа за проживание, номера койко-места.

4. Оценка по учебной и (или) производственной практике

4.1. Общие положения

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка: 1) практического опыта и умений; 2) профессиональных и общих компетенций.

Оценка по учебной практике выставляется на основании _____***не оценивается***_____

Оценка по производственной практике выставляется на основании _____***аттестационного листа***_____

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Учебная практика

Таблица 4

Виды работ	Коды проверяемых результатов (ПК, ОК, ПО, У)
Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле и функциями СПиР	ОК1, ОК4, ОК6,ОК7, ОК8.
Получение навыков регистрации и размещения гостей	ПО1,У1,У2, ОК2, ОК3,ОК4, ОК5.
Пользование нормативными документами при регистрации гостей	ОК4, ОК5,ПО1.
Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	ПО2, У3, ОК4, ОК5.
Приобретение навыков по расчетам с гостями	ПО5, У5 – У8, ОК2 – ОК5.
Ознакомление с последовательностью действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг	ПО3, У4, У5,ОК4 - ОК7.
Получение навыков по организации отъезда и проводов гостей	ПО4, У5 – У8, ОК5 – ОК7
Получение навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончании смены	ПО 6,У5 –У9.

4.2.2. Производственная практика:

Таблица 5

Виды работ	Коды проверяемых результатов

	(ПК, ОК, ПО, У)
Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле и функциями СПиР	ОК1, ОК4, ОК6,ОК7, ОК8.
Регистрации и размещения гостей	ПК2.1, ПО1,У1,У2, ОК2, ОК3,ОК4, ОК5.
Пользование нормативными документами при регистрации гостей	ПК2.1, ПО1, ОК4, ОК5,
Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	ПК2.2, ПО2, У3, ОК4, ОК5.
Выполнение расчетов с гостями	ПК2.5, ПО5, У5 – У8, ОК2 – ОК5.
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	ПК2.3, ПО3, У4, У5,ОК4 - ОК7.
Организация отъезда и проводов гостей	ПК2.5, ПО4, У5 – У8, ОК5 – ОК7
Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены	ПК2.6, ПО 6,У5 –У9.
Оказание гостиничных услуг в соответствии с договорами об оказании гостиничных услуг.	ПК2.1 – ПК2.6, ПО1 – ПО.

4.3. Форма аттестационного листа

4.3.1. Форма аттестационного листа по учебной практике

Характеристика
учебной и профессиональной деятельности
обучающегося во время учебной практики

ФИО _____,
обучающийся(аяся) по специальности СПО ___43.02.11 Гостиничный сервис
успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю
_____ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей_____
в объеме __72 час.___с «__»._____.20__ г. по «___»._____.20__ г.
В организации ____ТФ «БКН»_____

Виды и качество выполнения работ	
Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики	**Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика**
Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле и функциями СПиР	
Получение навыков регистрации и размещения гостей	
Пользование нормативными документами при регистрации гостей	
Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	
Приобретение навыков по расчетам с гостями	
Ознакомление с последовательностью действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
Получение навыков по организации отъезда и проводов гостей	
Получение навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончании смены	

Дата «___».____.20___

Подпись руководителя практики

_____

Подпись ответственного лица организации

_____

4.3.2. Форма аттестационного листа по учебной практике

Характеристика

учебной и профессиональной деятельности

обучающегося во время учебной / <u>производственной</u> практики

ФИО _____,

обучающийся(аяся) специальности СПО

_____43.02.11 Гостиничный сервис_____

успешно прошел(ла) учебную/производственную практику по профессиональному модулю

___ПМ.02 прием размещение и выписка гостей_____

в объеме __72__ час. с «__»._____.20__ г. по «___»._____.20__ г.

В организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики	**Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика**
Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле и функциями СПиР	
Регистрации и размещения гостей	
Пользование нормативными документами при регистрации гостей	
Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	
Выполнение расчетов с гостями	
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
Организация отъезда и проводов гостей	
Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены	
Оказание гостиничных услуг в соответствии с договорами об оказании гостиничных услуг.	

Дата «___».____.20___

Подпись руководителя практики

_____

Подпись ответственного лица организации

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

5.1. Общие положения

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

ПМ.02.Прием, размещение и выписка гостей

по профессии НПО / специальности СПО: ***43.02.11 Гостиничный сервис***

Экзамен включает:

1. Решение ситуационных задач.
2. Выполнение практического задания по заполнению форм первичного учета в гостиничном бизнесе.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Для вынесения положительного заключения об освоении ВПД, необходимо подтверждение сформированности всех компетенций, перечисленных в программе ПМ. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

ФИО _____

обучающийся на ____3___ курсе по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

освоил(а) программу профессионального модуля

Прием, размещение и выписка гостей

в объеме ___318___ час. с «__»._____.20__ г. по «___»._____.20__ г.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля *:*

Элементы модуля	**Формы промежуточной аттестации**	**Оценка**
МДК .02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Дифференцированный зачет	
УП	-	-
ПП	Дифференцированный зачет	

Результаты выполнения и защиты курсового проекта (работы)

Тема «_____»

Оценка _____.

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять		

гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.		
Дата ___.___.20___	Подписи членов экзаменационной комиссии	

5.2. Выполнение заданий в ходе экзамена

Задание № _1- 2_

5.2.1. Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 2.1. – ПК 2.6

ОК 3. – ОК5.

5.2.2. Комплект экзаменационных материалов

В состав комплекта входит задание для экзаменующегося, пакет экзаменатора и оценочная ведомость

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __1_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 14дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

2. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

а) вызов «скорой помощи»;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции;

г) побудка к определенному времени;

д) копирование документов;

е) стирка и глажение;

ж) мелкий ремонт одежды.

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __2_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

2. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

своевременно ли оплатил счет турагент;

какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __3_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

Выберите правильный ответ:

а) имеет и его просьба будет удовлетворена;

б) имеет, но возврат денег произведен не будет;

в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;

г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

2. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __4_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

2. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __5_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени.

Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?

2 Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту.

Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __6_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. В одной из гостиниц Владивостока клиент задержался с выездом до 15.00 часов местного времени.

Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.

2. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?

Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __7_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите

задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1.Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например с 0 до 12.00 часов?

2.Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей»

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __8_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1.Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки.

Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

2. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства.

Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __9_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Турист из Хабаровска, проживающий в одной из гостиниц Находки, потерял визитную карточку. На основании каких документов в этом случае он может получитьключ от номера? Из четырех предложенных ответов выберите правильный:

любого документа с фотографией;

паспорта или военного билета;

водительского удостоверения;

удостоверения личности или военного билета.

2. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __10_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3—5 человек:

Отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы).

Временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.

Связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую, имеющую свободные места.

2. Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __11_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. По причине неприбытия самолета из другого города' группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы? Изменился бы порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?

2. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __12_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1.Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

2. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № __13_____

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2.Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиницы в задаче 1части А.

3. Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите

задачу 2 части А.

4. При выполнении задания части Б необходимо заполнить формы первичного учета в гостиничном бизнесе в требуемом количестве экземпляров.

Последовательность и условия выполнения частей задания

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Вы можете воспользоваться множительной и копировальной техникой.

Максимальное время выполнения задания – 45 мин./час.

Текст задания

Часть А.

1. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

2. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

Часть Б.

Оформить бланки по формам 1-Г, 3-Г, 4-Г.

Раздаточные и дополнительные материалы:

1.Приложение 1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Приложение 2. Международная гостиничная конвенция;

3. Приложение 3. Международные гостиничные правила;

4.Приложение 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Инструкция

1. Внимательно изучите информационный блок пакета экзаменатора.

2. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменующихся .

Количество вариантов заданий (пакетов заданий) для экзаменующихся: 13

Время выполнения каждого задания и максимальное время на экзамен (квалификационный):

Задание № _25__ мин.

Задание № _20__ мин.

Всего на экзамен _45_ мин.

Условия выполнения заданий

1. Задания части А выполняются в письменной форме с указанием ФИО, варианта задания и времени.

2. Задание части Б выполняется на прилагаемых бланках.

Оборудование: множительная и копировальная техника; формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

Литература для экзаменующихся:

1. ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

2. Международная гостиничная конвенция;

3. Международные гостиничные правила;

4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

5. Формы первичного учета в гостиничном бизнесе.

6. ФЗ «О защите прав потребителей».

Дополнительная литература для экзаменатора:

1. Ю.В. Волков «Законодательные основы гостиничного сервиса». – Ростов на Дону: изд-во «Феникс»,2003 год.

2. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь - справочник. -М.: Аспект Пресс, 2002 год.

Критерии оценки		
Задание	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
1 - 13	ПК 2.1. – ПК 2.5 ОК 3. ОК 4. ОК 5.	- организация рабочего места СПиР в соответствии с профессиональными стандартами работников гостиничной индустрии и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - применение правил регистрации различных групп клиентов, в том числе и иностранных граждан; -владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;

5.3 Защита курсового проекта (работы)

5.3.1. Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Сочетания проверяемых показателей ПК и ОК

Таблица 6

ПК + ОК	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ОК 2. Организовывать	- организация рабочего места СПиР в соответствии с профессиональными стандартами работников гостиничной

собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	индустрии и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - применение правил регистрации различных групп клиентов, в том числе и иностранных граждан; - точность и полнота запрашиваемой информации от потребителя; - точность и грамотность оформления «Анкеты» и «Карты гостя»; - своевременное и правильное оформление «Уведомления о постановке на учет иностранных граждан»; - правильный выбор технических средств и профессиональной программы для регистрации гостей; - владение иностранным языком на достаточном уровне. - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за

	результаты выполнения заданий. - изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- своевременное информирование клиента о порядке проживания в гостинице и правилах безопасности во время проживания; - предоставление полной информации о дополнительных услугах; - консультирование потребителей о культурно-исторических достопримечательностях, о возможности проведения досуга, о расписании и маршрутах движения транспорта и т.д. - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий.

	- изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турфирмами и иными сторонними организациями; - обоснованность выбора вида соглашения (договора); - правильность составления договоров; - соблюдения порядка согласования и подписания договоров. - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий. - изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне

	современными ИКТ в гостиничной деятельности;
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК 9. Ориентироваться в	- контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий. - изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;

условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- оформление и подготовка счетов за проживание с учетом расчетного часа; - оформление и подготовка счетов за дополнительные услуги; - оформление отчетной документации по требованию клиентов; - оформление возврата денежных сумм гостям; - оформление кассовых отчетов, суточных отчетов; - проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены; - произведение полного расчета с клиентами при выезде; - организация отъезда и проводов гостей; - тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями; - работа с жалобами и претензиями клиентов. - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности

	работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий. - изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены; - взаимодействие с другими отделами гостиницы; - составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров; - поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест; - поддержание информационной базы о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). - аргументированный анализ текущей ситуации; -обоснованный выбор средств и методов действия в нестандартной ситуации; - понимание личной ответственности за предложенные решения. -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи- владение информационными технологиями для выполнения обязанностей работника СПиР; - организация рабочего места или зоны для использования ПК и другой оргтехники; - проявление тактичности в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе деятельности

	работников СПиР. - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий. - изучение и анализ инноваций, используемых в работе СПиР; - владение на достаточном уровне современными ИКТ в гостиничной деятельности;

5.3.1. Основные требования:

- к структуре и оформлению проекта (работы):

Курсовая работа должна содержать следующие элементы:

1.Титульный лист;

2. Содержание

3. Введение

4. Основная часть

5. Заключение

6. Литература

7. Приложение.

Основная часть состоит из 2-х глав; в 1 главе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы; 2 глава имеет практическую и аналитико-практическую направленность.

Требования к оформлению изложены в методических рекомендациях по оформлению и написанию курсовых работ по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

- к защите работы проекта (работы):

При защите курсовой работы студент в своем докладе должен раскрыть основные вопросы: актуальность темы, цель и задачи работы, состояние и особенности разрабатываемой проблемы, полученные результаты, выводы и

предложения, степень новизны. Доклад сопровождается презентацией в программе Power Point.

5.3.3. Критерии оценки

Оценка работы (проекта)

Таблица 7

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 – ПК2.6; ОК2 – ОК7.	- умение использовать справочную, нормативную и правовую документацию; - умение пользоваться интернет-ресурсами; - умение применять теоретические знания при решении поставленных задач, связанных с выполнением курсовой работы; - знакомство с инновациями при организации гостиничного обслуживания и предоставления гостиничных услуг; -обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи; - владение информационными технологиями для выполнения курсовой работы; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать ответственность за результаты выполнения заданий. - владение на достаточном уровне	

	современными ИКТ; - соблюдение требований к структуре и оформлению курсовой работы;	

Оценка защиты работы (проекта)

Таблица 8

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 – ПК 2.6; ОК2 – ОК7.	- владение профессиональной терминологией при раскрытии вопросов, связанных с организацией процесса предоставления услуг и технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; - владение на достаточном уровне современными ИКТ; -умение анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. - умение интегрировать знания различных областей; - умение аргументировать собственную точку зрения;	

I. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания
Показатель оценки
Уметь: использовать основные категории маркетинга в практической деятельности; выявлять сегменты рынка;
-проводить маркетинговые исследования, -анализировать их результаты и принимать маркетинговые решения;
-проводить опрос потребителей;
- определять жизненный цикл товара и задачи маркетинга;
- изучать и анализировать факторы маркетинговой среды; -принимать маркетинговые решения, оценивать поведение покупателей;
- применить знания в ходе решения практических задач.
Знать: - знать концепции рыночной экономики и историю развития маркетинга;
-знать принципы и функции маркетинга;
-знать сущность стратегического планирования в маркетинге;
-знать этапы жизненного цикла продукции с особенностями маркетинга (по отраслям);
-знать методы маркетинговых исследований;
-знать факторы маркетинговой среды,
критерии и принципы сегментирования, пути позиционирования товара на рынке.
- Применение и знание формулы в расчёте практической задачи.
- Выбор технологии решения задачи.
Знание терминологии.

Описание правил оформления результатов оценивания
Проверяется преподавателем. Дифференцированный зачет проводится в форме защиты проекта. Оценивание выполненной работы осуществляется по традиционной пятибалльной системе:

Оценка «5» выставляется за
-уверенное и полное изложение материала с использованием стандартизированных терминов ;
-решение задач в соответствии с эталоном ответов;
-допускается единичные несущественные ошибки при изложении материала, исправляемые самим обучающимся.
Оценка «4» выставляется за:
-достаточно полное изложение учебного материала с использованием стандартизированных терминов;
-допускаются отдельные не существенные ошибки при решении задачи, исправляемые самим обучающимся или при указании преподавателя на ошибку.
Оценка «3» выставляется за:
-неполное изложение учебного материала и достаточно не полное изложение ответа
-допускаются отдельные существенные ошибки при изложении материала и решении задачи, исправляемые самим обучающимся с помощью преподавателя.
Оценка «2» выставляется за
-изложение материала неполное, бессистемное, допускаются существенные ошибки при объяснении и решении задач ;
-несамостоятельный ответ (обучающийся не может четко и правильно ответить на наводящие вопросы)

II. Комплект оценочных средств.

1 Вариант

№п/п	Наименование вопроса	Кол-во баллов
1.	В комплекс маркетинга включаются… 1. товар, цена, продвижение товара, сбыт; 2. комплекс маркетинговых мероприятий на рынке; 3. функции службы сбыта; 4. поставщики, конкуренты, клиенты.	1
2.	В маркетинговых исследованиях при выборе сегмента существенными критериями являются… 1. полное отсутствие конкурентов; 2. достаточная ёмкость для получения прибыли; 3. доступность сегмента для составляющих комплекса маркетинга; 4. только качественная определённость сегмента.	1
3.	В маркетинговых исследованиях промышленного предприятия как целевые объекты исследования целесообразно рассматривать… 1. конкурентов; 2. потребителей; 3. акционеров; 4. руководство предприятия.	2
4.	Главным в философии маркетинга является… 1. концепция рекламной кампании; 2. выявление и удовлетворение потребностей потребителя в повышении качества жизни; 3. стратегия лидерства по издержкам; 4. выбор целевого сегмента рынка.	1
5.	Демаркетинг применяется для того, чтобы… 1. привлечь потребителей конкурирующего товара; 2. уменьшить уровень спроса; 3. повысить уровень спроса; 4. сгладить сезонные колебания спроса.	1
6.	Если потребитель приобретает товар, который уже достаточно долго находится на рынке, то по реакции на нововведение он относится к … 1. пионерам; 2. новаторам; 3. раннему большинству; 4. консерваторам.	1
7.	Изучается социальное положение, образование, доходы. Исследование маркетинга проводится по направлению… 1. конкуренты; 2. товародвижение; 3. потребители; 4. внутренняя среда.	1

8.	К достоинствам вторичной информации относят… 1. возможное обеспечение конфиденциальности; 2. отсутствие противоречивых данных; 3. высокую скорость получения; 4. полное соответствие целям исследования	1
9.	Маркетинговая информация в зависимости от стадии переработки может быть? 1. внешний 2. внутренний 3. первичной 4. все ответы верны 5. правильного ответа нет	1
10.	К комплексу маркетинга не относится … 1. товар; 2. место торговой точки; 3. стимулирование сбыта;	1
11.	К факторам макросреды не относят… 1. природные факторы; 2. конкурентов; 3. социально-культурные факторы; 4. поставщиков.	2
12.	К факторам микросреды маркетинга не относят… 1. природные факторы; 2. конкурентов; 3. поставщиков; 4. социально-культурные факторы.	2
13.	На рынке представлена одна фирма, продающая конкретный товар, что соответствует… 1. чистой конкуренции; 2. чистой монополии; 3. олигополистической конкуренции; 4. монополистической конкуренции.	1
14.	Первичная информация о рынке может быть получена путём… 1. опроса целевой аудитории; 2. анализа справочной литературы по проблеме; 3. анализа документов внутренней отчётности деятельности предприятия; 4. анализа отчётов о деятельности предприятий, работающих на рынке.	1
15.	Понятие «спрос» как ключевая категория маркетинга, непосредственно связано со следующими понятиями… 1. цена; 2. потребность; 3. конкурентоспособность; 4. платёжеспособность.	2
16.	Ремаркетинг на рынке приводит к … 1. колебаниям спроса; 2. потенциальному спросу; 3. негативному спросу; 4. снижению спроса.	1

17.	Современной концепции маркетинга соответствует ориентация на … 1. эффективную рекламную деятельность; 2. эффективный сбыт; 3. требования рынка и нужды потребителей; 4. достижения НТП.	1
18.	Основными принципами маркетинга являются 1. сегментирование рынка 2. статичность 3. управление по контракту 4. ориентация на потребителя	1
19.	Анализ, планирование, реализация и контроль программ, разработанных для формирования и сохранения выгодных отношений с целевыми покупателями ради достижения целей организации - управление ... 1. маркетингом 2. организацией 3. поведением потребителей 4. предложением 5. общественным мнением	1
20.	В маркетинге товар понимается как? 1. продукт, произведенный для обмена 2. физический объект 3. набор свойств, позволяющих решить проблемы потребителя 4. все ответы верны	1
21.	Концепция интенсификации коммерческих усилий определяет цель маркетинговой деятельности- увеличение продаж за счет? 1. использования интенсивных технологий производства 2. стимулирования сбыта 3. удовлетворения потребностей потребителей 4. все ответы верны 5. правильного ответа нет	1
22.	Благожелательное отношение потребителей к широко распространенным и доступным по цене товарам (услугам)- это основание для реализации маркетинговой концепции? 1. совершенствования товара 2. интенсификации коммерческих усилий (реклама) 3. совершенствования производства 4. все ответы верны 5. правильного ответа нет	1
23.	Основные процессы, которые необходимо организовать для функционирования маркетинговой информационной системы? 1. сбор, переработка, анализ, передача и хранение информации 2. принятие решения по управлению предприятием 3. принятие решений по управлению маркетингом 4. все ответы верны 5. правильного ответа нет	1
24.	При каком состоянии спроса производитель может не использовать рекламу? 1. при снижающемся спросе 2. при негативном спросе	1

	3. при отрицательном спросе 4. при чрезмерном спросе 5. правильного ответа нет	
25.	Широта канала распределения означает? 1. число посредников на одном уровне канале распределения 2. количество реализуемых товарных групп 3. число уровней канала распределения 4. все ответы верны 5. правильного ответа нет	1
26.	Рыночный сегмент — это: 1. группа потребителей с однотипной реакцией на предлагаемый товар и инструменты маркетинговой деятельности; 2. часть рынка, на котором реализуется весь товар предприятия; 3. часть рынка, на котором реализуется определенная группа товаров	1
27.	Рекламная программа какого-либо продукта начинается: 1. с расчета бюджета рекламной кампании; 2. с определения источника финансирования рекламной кампании; 3. с определения целей рекламной кампании; 4. с разработки текста рекламы.	1
28.	Маркетинг можно определить как: 1. управление сбытом; 2. рыночный потенциал фирмы; 3. деятельность, направленная на продвижение товара; 4. деятельность, направленная на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей.	1
29.	Маркетинговая среда фирмы – это: 1. субъекты и факторы, влияющие на маркетинговую деятельность фирмы; 2. отделы маркетинговой службы фирмы; 3. информация, на основе которой работает маркетинг фирмы; 4. коммуникационные каналы фирмы, ее референтные группы.	1
30.	Конкурентоспособность – это: 1. высокое качество продукта; 2. низкая цена продукта; 3. способность продукта быть проданным среди аналогов; 4. оптимальное соотношение «цена – качество».	1
31.	Укажите последовательность основных этапов принятия решения о покупке: 1. оценка товара в процессе потребления; 2. покупка; 3. поиск информации; 4. осознание потребности.	4
32.	Спрос – это: 1. совокупность жизненных благ, необходимых потребителям; 2. объем товаров предлагаемых на рынке; 3. активизированная платежеспособная потребность; 4. товарооборот компании.	1
33.	Правилу Парето соответствует соотношение: 1. 20 и 80; 2. 40 и 60; 3. 90 и 10; 4. 50 и 50.	1

34.	Наилучшим образом описывают концепцию маркетинга термины: 1. решение проблемы и принятие решений; 2. увеличение объема продаж и лучшее управление; 3.создание лучших продуктов и уменьшение цены; 4.ориентация на потребителя и прибыльная продажа; 5. понижение цены и лучший сервис.	1
35.	Условием эффективности сегментации является: 1. существенный размер предприятия; 2. измеримость сегмента, его доступность и выгодность; 3. применение статистических методов группировки; 4. применение маркетинговых исследований при разработке стратегии.	1
36.	Товарная политика фирмы – это: 1. комплекс решений по разработке и выводу на рынок товара; 2. план маркетинговых действий, который составляет фирма; 3. действия, направленные на продажу произведенных товаров; 4. время с выхода товара на рынок до его ухода с рынка.	1
37.	Покупатель заинтересован приобрести товар по цене: 1. предложения; 2. спроса; 3. реализации; 4. жестко фиксированной.	1
38.	Маркетинговое ценообразование ориентировано на: 1. спрос, издержки; 2. конкуренцию, спрос; 3. издержки, конкуренцию; 4. спрос, конкуренцию, издержки.	1
39.	Товародвижение – это: 1. транспортное перемещение товара; 2. сфера товарного обращения; 3. перемещение товаров в экономическом и географическом пространстве; 4. продвижение товара.	1
40.	Потребительский товар — это: 1. символ; 2. совокупность физических и химических атрибутов; 3. предназначен для удовлетворения определенных потребностей потребителей	1
41.	Жизненный цикл товара — это период времени: 1. от начала разработки товара до снятия его с производства; 2. от появления товара на рынке до замены его новым товаром; 3. от начала до конца реализации товара на рынке.	1
42.	Франчайзинг – это: 1. анализ факторов, влияющих на дистрибьюцию; 2. сбор информации о купле-продаже товара; 3. приобретение дебиторской задолженности фирмы-продавца; 4. тип организации бизнеса, предполагающий создание широкой сети однородных предприятий.	1
43.	Конъюнктура рынка – это: 1. емкость рынка; 2. насыщенность рынка;	1

	3. ситуация на рынке, сложившаяся под воздействием комплекса факторов; 4. внутрифирменная ситуация.	
44.	Публичная цель деятельности компании – это: 1. повышение общественного блага; 2. миссия фирмы; 3. стратегия фирмы; 4. главная цель деятельности компании.	1
45.	Как правило, для сегментации рынков потребительских товаров не используют критерий: 1. демографический/географический; 2. покупательский; 3. психографический; 4. поведенческий.	1
46.	Позиционирование – это 1. действия по разработке предложения компании и ее имиджа, направленные на то, чтобы занять обособленное благоприятное положение в сознании целевой группы потребителей; 2. место, занимаемое данным товаром в сознании потребителей по сравнению с аналогичными конкурирующими товарами; 3. действия по сравнению характеристик товара, имиджа фирмы с аналогичными параметрами конкурентов на целевом рынке; 4. комплекс маркетинговых мероприятий, направленных на формирование устойчивой конкурентной позиции в целевом сегменте.	1
47.	Под каналом распределения понимаются: 1. сбытовые службы предприятия; 2. совокупность различных видов транспорта для доставки продукции потребителям; 3. совокупность взаимосвязанных организаций, делающих продукт доступным потребителям.	1
48.	В состав канала распределения товаров формально не входят: 1. банки; 2. страховые компании; 3. транспортные фирмы; 4. фирмы, осуществляющие хранение товаров.	1
49.	Посредники, имеющие право действовать от имени производителя, называются: 1. брокеры; 2. мелкооптовые поставщики; 3. оптовые торговцы; 4. промышленные дистрибьюторы.	1
50.	Рыночный сегмент — это: 1. группа потребителей с однотипной реакцией на предлагаемый товар и инструменты маркетинговой деятельности; 2. часть рынка, на котором реализуется весь товар предприятия; 3. часть рынка, на котором реализуется определенная группа товаров; 4. рынок, на котором предприятие имеет свою торговую сеть.	1
51.	Определяющим мотивом совершения покупки не является: 1. цена; 2. удобное месторасположение магазина; 3. ассортимент товаров;	1

	4. реклама; 5. предлагаемые услуги.	
52.	Этап ЖЦТ имеет характеристику: «Сбыт медленно растущий, покупатели – массовый рынок, количество конкурентов большое, затраты на маркетинг сокращающиеся» и называется… 1. рост; 2. спад; 3. зрелость и насыщение; 4. внедрение.	1
53.	Цель концепции интенсификации коммерческих усилий… 1. получить максимальную прибыль; 2. «завести» клиента и заставить купить товар не откладывая; 3. повысить эффективность производства; 4. сделать усилия по сбыту ненужными.	1
54.	Фирма производит обувь для детей от года до трёх лет и работает на рынке своего региона. Маркетологу фирмы целесообразно… 1. учитывать общие тенденции социально-культурного развития региона; 2. разработать проект мероприятий по воздействию на географию региона; 3. планировать изучение демографических тенденций региона; 4. не озадачиваться демографическими проблемами.	1
55.	Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо, требующее удовлетворения, в маркетинге получило название… 1. желание; 2. нужда; 3. потребность; 4. спрос.	1
56.	*Заполните пропуск* Частное лицо покупает мороженое «Пломбир» в кафе «Лето». Расчёт между продавцом и покупателем происходит по _____ ценам. 1. договорным; 2. закупочным; 3. оптовым; 4. рыночным.	1
57.	Спрос в маркетинге означает… 1. формирование желания купить или продать; 2. возможность приобрести товар или услугу; 3. потребность, основанную на покупательской способности; 4. умение фирмы обеспечить сбыт.	1
58.	Рынок покупателя характеризуется ситуацией … 1. спрос выше предложения; 2. спрос равен предложению; 3. конъюнктура рынка не имеет значения; 4. спрос ниже предложения.	1
59.	Продвижение товара в маркетинге осуществляют с помощью механизмов … 1. информирования; 2. нейтрализации; 3. убеждения; 4. принуждения.	2

60.	Понятие «принципы маркетинга» раскрывает основополагающие положения, которые лежат в основе маркетинга, раскрывают его _____ и _____. 1. назначение; 2. историю; 3. сущность; 4. результаты.	2
Итого		69

Эталоны ответов

№ п/п	**Вариант 1**	**1** **Кол-во балов**
1	1	1
2	3	1
3	1,2	2
4	2	1
5	2	1
6	4	1
7	3	1
8	3	1
9	3	1
10	3	1
11	2,4	2
12	1,4	2
13	2	1
14	1	1
15	2,4	2
16	2	1
17	3	1
18	4	1
19	1	1
20	3	1
21	2	1

22	1	1
23	1	1
24	4	1
25	1	1
26	1	1
27	3	1
28	4	1
29	1	1
30	3	2
31	4,3,2,1	4
32	3	1
33	1	1
34	4	1
35	2	1
36	1	1
37	2	1
38	1	1
39	3	1
40	3	1
41	1	1
42	4	1
43	3	1
44	2	1
45	2	1
46	4	1
47	3	1
48	1	1
49	4	1
50	1	1
51	3	1
52	3	1
53	2	1
54	3	1
55	3	1
56	4	1
57	3	1
58	4	1
59	1.3	2
60	1,3	2
	Итого	70

2.1 Задания.

Практическая работа. 1.Решить задачу в соответствии с эталоном ответа. 2. Ответить на вопрос.

Текст задания.

1. Реализатор закупил оптом 500 пар женской обуви по цене 150 руб. за пару. Часть обуви продал по 200 руб. за пару. С ухудшением реализации в конце зимнего сезона он уменьшил цену товара на 20% и реализовал последние 200 пар женской обуви. Издержки производства по закупке товара и его реализация составили 2000 руб.

2.Определение маркетинга. Субъекты, объекты маркетинга. Задачи маркетинга.

Определить:

· оптовую стоимость товара;
· новую цену продажи остатка товара;
· объем выручки от реализации всей партии товара (в руб.);
· прибыль от реализации всей партии товара.

Эталон ответа.

· Определение оптовой стоимость товара 500 пар х150 руб.=75 000 руб.
· Определение объема реализации товара по 200 руб. за пару: 300 х 200= 60 000 руб.
· Определение новой цены продажи остатка товара: 200 руб. х 0,8=160 руб. за пару
· Определение объема реализации остатка товара по сниженной цене: 200 пар х160руб.=32 000 руб.
· Определение объема от реализации всей партии товара: 60 000 + 32 000=92 000 руб.
· Определении прибыли от реализации всей партии товара: 92 000-75 000-2 000=15 000

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки

Уметь: - применить знания в ходе решения практических задач и ответа на вопрос.
Знать: формулы расчёта для практических задач, терминологии для ответа на вопрос.
Применение и знание формулы в расчёте практической задачи. Знания в терминологии. Соответствие решения задачи и ответа на вопрос с эталоном**.**

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: кабинет экономики.
2. Время выполнения задания: 20мин.

Задача 2. Текст задания.

1. Вы начальник отдела маркетинга ОАО завода фарфоровых изделий. Планируются отдельные партии сервизов продать в странах Западной Европы. При затратах на производство, равных 30 руб. за один сервиз, товар планируется продавать по 80 руб. за один сервиз. Оптовый независимый посредник распространяет сервизы по 100 руб. за единицу. Запланированный объем продажи составляет 4000 сервизов в год, при условии, что производитель обязывается затратить на рекламу 30000 руб. Агент по реализации согласен работать за 7% (при цене за сервиз, равной 100 руб.), но он может охватить только 65% рынка оптовика. Почта предложила индивидуальную рассылку сервизов по каталогам при стоимости услуг, равной 10 руб. за сервиз.

Определить прибыль производителя, оптовика, агента по продажам и от услуг почты.

2. Маркетинговые исследования. Задачи маркетинговых исследований.

Эталон овета.

1. Определяем прибыль производителя:
· Определяем себестоимость сервизов: 4000 шт. х 30 руб = 120000 руб;
· определяем цену реализации: 4000 шт. х 80 руб. = 320000 руб
· определяем прибыль: 320000 – 120000 – 30000 = 170000 руб.
2. Определяем прибыль оптовика.
· определяем сумму реализации: 4000 х 100=400000 руб
· определяем прибыль оптовика: 400000 – 320000 = 80000 руб
3. Определяем прибыль агента по продажам.
· определим, сколько продано сервизов: 4000 х 0,65 = 2600 шт;

· определим объем реализации агента: 2600 х 100 = 260000 руб;
· определяем доход от продаж: 260000 х 0,07 = 18200 руб.
4. Определяем доход почты от услуг.
· определяем количество сервизов в реализации почтой: 4000 – 2600 = 1400 шт;
· определяем цену услуг почты: 1400 х 10 = 14000 руб.

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки
Уметь: - применить знания в ходе решения практических задач и ответа на вопрос.
Знать: формулы расчёта для практических задач, терминологии для ответа на вопрос.
Применение и знание формулы в расчёте практической задачи. Знания в терминологии. Соответствие решения задачи и ответа на вопрос с эталоном**.**

Условия выполнения задания:
3. Место выполнения: кабинет экономики.
4. Время выполнения задания: 20мин.

Задача 3. Текст задания.
1.Определить безубыточность создаваемого совместного ОАО с привлечением иностранного капитала и инновационных технологий, если:
· себестоимость продукции без стоимости сырья и материалов составляет Сп = 600000 руб.;
· стоимость сырья и материалов, закупленных в Украине (с учетом транспортных расходов) – Мс = 300000 руб.;
· стоимость комплектующих, поставляемых иностранными партнерами (с учетом транспортных расходов) –Ми = 500000 руб.;
· стоимость продукции, которая будет экспортирована в страну иностранного партнера, равна (с учетом затрат на доставку) Ци,1 = 400000 руб;
· стоимость продукции, которая будет экспортирована в третьи страны (с учетом затрат на доставку) составляет :
Ци,2 = 1200 тыс. руб;
· стоимость продукции, которая будет реализована на внутреннем рынке (с учетом транспортных расходов)
Цв = 600000 руб.
Примерный расчет без убыточности совместного предприятия осуществляем по формуле:

$$\left(C_{п} + M_{с} + M_{и}\right) \leq \left(Ц_{и,1} + Ц_{и,2} + Ц_{в}\right)$$

Определить:
· производственную себестоимость продукции;
· стоимость от реализации;
· прибыль от реализации.
2. Методы сбора информации в маркетинговых исследованиях.
Эталон ответа
1· Определяем производственную себестоимость продукции:

С=Сп+Мс+Ми=600000+300000+500000=1,4 млн. руб.
2· Определяем стоимость от реализации:
Д=Цн,1+ Цн,2+ Цв=400 тыс. руб.+1200 тыс. руб.+600 тыс. руб.=
=2200 тыс. руб.

3· Определяем прибыль от реализации:
Пр=Д-С=2,2 млн. руб.-1,4 млн. грн.=0,8 млн руб.

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки
Уметь: - применить знания в ходе решения практических задач и ответа на вопрос.
Знать: формулы расчёта для решения задач, терминологию для ответа на вопрос.
Применение и знание формулы в расчёте практической задачи. Знания в терминологии. Соответствие решения задачи и ответа на вопрос с эталоном**.**

Условия выполнения задания:
1. Место выполнения: кабинет экономики.
2. Время выполнения задания: 20мин.

Задача 4. Текст задания
1. Строительное предприятие провело маркетинговые исследования и установило, что для удержания позиций на данном рынке необходимо повысить производительность и безотказность выпускаемого товара –технологического оборудования для потребителей. Отдел маркетинга установил нормативы по этим показателям и поставил задачу спрогнозировать себестоимость нового оборудования, если:
1· себестоимость старого оборудования –
Сс = 5,2 тыс. у.е.;
2· производительность старого оборудования –
Пс = 16 тыс. шт. деталей в год;
3· индекс роста производительности нового оборудования - $Зпр.н = 1,15$;
4· безотказность старого оборудования -
Кбс = 0,98;
5· безотказность нового оборудования-
Кбн = 0,99;
6· прирост производительности труда на предприятии - изготовителе оборудования:
ΔПтр = 3% в год.
Спрогнозируйте при помощи параметрического метода

$$(Сн = Сс * Зпр.н * \frac{Кб.я}{Кб.с} * \left(1 - \frac{\Delta П_{тр}}{100}\right), Пн = Пс * Зпр.н)$$

себестоимость и производительность нового оборудования.
2. Методы сегментации рынков. Преимущества и недостатки сегментации
Эталон ответа:

$$Сн = 5,2 * 1,15 * \frac{0,99}{0,98} * \left(1 - \frac{3}{100}\right) = 5,859$$ тыс. у.е.;

$$Пн = Пс * Зпр.н = 16 * 1,15 = 18,4$$ тыс. шт. деталей в год.

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки
Уметь: - применить знания в ходе решения практических задач и ответа на вопрос.
Знать: формулы расчёта для практических задач, терминологии для ответа на вопрос.
Применение и знание формулы в расчёте практической задачи. Знания в терминологии. Соответствие решения задачи и ответа на вопрос с эталоном**.**

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: кабинет экономики.
2. Время выполнения задания: 20мин.

Задание 2.2
Терминологический диктант. Зачитывается понятие, студенты записывают только ответ.

1. Концепция маркетинга, которая утверждает, что потребители будут благосклонны к товарам высшего качества, обладающим высокими эксплуатационными свойствами **(совершенствования товара**).
2. Концепция маркетинга, которая утверждает, что залогом достижения целей организации является изучение спроса потребителей и обеспечение их удовлетворения более эффективным, чем конкуренты, способом **(потребительская концепция**).
3. Продукт труда, произведённый для продажи **(товар**)
4. Удовлетворение материально-бытовых потребностей потребителя, это **(услуга)**.
5. Вид маркетинга, применяемый при отсутствии спроса, создание спроса за счет концентрации внимания потребителей на свойствах продукта в наибольшей степени соответствующих запросам потребителей, резкое снижение цен, активизация рекламы **(стимулирующий)**
6. Вид маркетинга, применяемый при нерегулярном (сезонном) спросе, когда необходимо сгладить колебания с помощью гибких цен, методов продвижения товара **(синхронизирующий)**
7. Система управления производственно- сбытовой деятельностью предприятия, направленная на достижение прибыли или других целей предприятия (**маркетинг**).
8. Охват рынка, когда фирма решается пренебречь различиями в сегментах и обращается ко всему рынку сразу с одним и тем же предложением **(недифференцированный)**.
9. Охват рынка, когда фирма решает выступить на нескольких сегментах рынка и разбивает для каждого из них отдельное предложение **(дифференцированный)**
10. Величина «плотность населения» относится к (**географическому принципу**)
11. Величина «повод для совершения покупки» относится к (**поведенческому принципу**)
12. Величина «возраст» относится к (**демографическому принципу**)
13. Величина «образ жизни» относится к (**психографическому принципу**)
14. Величина «национальность» относится к (**демографическому принципу**)
15. Величина «климат» относится к (**географическому принципу**)

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки
Уметь: - применить знания в ходе ответа на вопрос.
Знать: -знать концепции рыночной экономики и историю развития маркетинга;
-знать принципы и функции маркетинга;
-знать сущность стратегического планирования в маркетинге;
-знать этапы жизненного цикла продукции с особенностями маркетинга (по отраслям);
-знать методы маркетинговых исследований;
-знать факторы маркетинговой среды,
критерии и принципы сегментирования, пути позиционирования товара на рынке.

Применение и знания в терминологии.
Соответствие ответа на вопрос с эталоном**.**

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения: кабинет экономики.
2. Время выполнения задания: 25мин.

Задание 2.3 Подготовка и защита проекта.

Примерная тематика:
1. Стратегия и возможности сегментации рынка. Понятие сегмента и ниши рынка. Выбор целевых сегментов.
2. Классификация потребителей. Характеристики покупателей, влияющие на их поведение при покупке. Личностные и психологические факторы.
3. Модель покупательского поведения. Направления изучения потребителей.
4. Разработка нового товара. Маркетинговая стратегия на каждом этапе ЖЦТ (жизненный цикл товара).

Требования к структуре и оформлению проекта

Требования к структуре проекта:
1. Титульный лист;
2. Лист задания;
3. Содержание (оглавление):
4. Введение (цели, задачи, актуальность)
5. Описание работы (основной материал)
6. Заключение (выводы)
7. Список информационных источников

Требования к структуре пояснительной записки проекта:
Введение включает в себя обоснование актуальности темы проекта, ее теоретической и практической значимости, степень научной разработанности проблемы и наличие различных подходов в ее решении. Отражает основные направления и перспективы развития рассматриваемой отрасли.

Основной материал содержит следующие разделы:
- аналитическая часть;
- технологическая часть;
- заключение.

Каждый раздел оканчивается соответствующими выводами. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

В заключении подводятся общие итоги работы, формулируются выводы и предложения по дальнейшей научной разработке вопроса. Данный раздел должен быть четким и кратким. По объему не должно превышать введение (1-2 страницы).
В конце пояснительной записки приводят список литературы, которая была использована при ее составлении. Выполняют список и ссылку на него в тексте согласно ГОСТ 7.32-91. Список литературы включают в содержание документа.

Требования к оформлению текста пояснительной записки проекта:

Оформление пояснительной записки проекта регламентируется ГОСТ 19.404-79 «Единая система программной документации. Пояснительная записка. Требования к содержанию и оформлению».
При применении компьютера устанавливаются следующие поля: верхнее и правое 2 см; нижнее и левое 2,5 см. Текст рукописи должен быть набран на компьютере в любом текстовом редакторе с обычным межстрочным интервалом (до 40 строк на странице) на одной стороне бумаги формата А4. Абзацный отступ не менее 1,2 см. Размер шрифта: для текста —14, для формул — 16, для таблиц — 10,12 или 14. Рисунки, графики, чертежи, схемы могут быть (но не обязательно) выполнены с помощью компьютера или сканера.
Заголовки в тексте выделяются сверху двумя интервалами, снизу — одним. Заголовки разделов (глав), печатаются прописными (большими) буквами (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ и т.д.).
Переносы слов в заголовках и подзаголовках не допускаются.
В конце заголовка (подзаголовка), вынесенного в отдельную строку, точку не ставят. Если заголовок состоит из двух самостоятельных предложений, между ними ставят точку, а в конце точку опускают. Если такой заголовок не умещается в одну строку, его разбивают так, чтобы точка попадала внутрь строки, а не заканчивала ее. Заголовки и подзаголовки не следует подчеркивать, а также выделять другим цветом. Не разрешается оставлять заголовок (подзаголовок) в нижней части страницы, помещая текст на следующей.
Каждый раздел текстового документа рекомендуется начинать с нового листа (страницы).
В пояснительной записке осуществляется сквозная нумерация страниц арабскими цифрами. Номер страницы проставляется в нижнем правом углу.
В пояснительной записке помещают содержание, включающее номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров листов (страниц). Содержание включают в общее количество листов пояснительной записки.
Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы
Количество иллюстраций должно быть достаточно для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации могут быть расположены как по тексту документа (возможно ближе к соответствующим частям текста), так и в конце его. Иллюстрации должны быть выполнены в соответствии с требованиями стандартов ЕСКД. Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, он обозначается «Рисунок 1».
При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2».
Иллюстрации при необходимости могут иметь наименования и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и его наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:
Рисунок 1 – Товар.
Материал, дополняющий текст документа, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть графический материал, таблицы большого формата, расчеты и т.д. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах.

Оценка проекта (включая структуру и оформление)

Предмет оценивания
Показатели оценки
Критерии оценки
Пояснительная записка проекта

Соответствие формату выбранного жанра
- обзор используемой для написания работы литературы;
- представление собственных результатов (используемые методы исследования, полученные данные);
- анализ, интерпретации результатов, данных;
- выводы;
- библиография

Качество текста
- грамотность;
- иллюстративность;
- культура оформления текста в соответствии с ГОСТ 19.404-79

Правильность (с точки зрения предмета)
Соответствие представленного материала теме проекта, профессиональное содержание.
Практическая значимость.

Оценка защиты проекта

Предмет оценивания

Показатели оценки

Критерии оценки

Защита проекта, презентация работы
Содержание, выступление
- описание предыстории работы, представление собственного интереса;
- представление основной проблеммы, гипотезы, исследовательского вопроса или решаемой задачи;
- представление результатов работы и выводов
Знание
- уровень владения теорией, терминологией по данному вопросу;
- доступность и понятность передачи знаний аудитории;
- аргументированность ответов на вопросы.
Наглядность
- использование в ходе презентации таблиц, схем, графиков, моделей, эксперимента и др.
Работа с аудиторией
- умение вступать в диалог;
- установление связи с аудиторией;
Выступление, речь
- логичность и последовательность сообщения;
- свободная (говорит, а не читает), грамотная выразительная речь

Условия выполнения задания:

1. Место защиты проекта: кабинет экономики.
2. Время защиты проекта: 120мин.
3. Используемое оборудование: проектор, компьютер.

Используемая литература

Основные источники

1. Академия рынка. Маркетинг. — М.: Экономика, 2009.
2. Баркан Д. И. Маркетинг для всех. — М., 2009.
3. Голубков Е. П. Маркетинг: выбор лучшего решения. — М.: Экономика, 2008.
4. Завьялов П. **С.,** Демидов В. Е. Формула успеха: маркетинг. — М.: Международные отношения, 2009.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. ~ М.: Прогресс, 2008.

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ

1.1. Общие положения

Контрольно-Оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Астрономия в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

В соответствии с учебным планом, дисциплина Астрономия изучается на 1 курсе в 1 семестре. По завершению всего курса обучения по учебной дисциплине Астрономия проводится промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется проверка предметных результатов освоения учебной дисциплины:

Предметные результаты Основные показатели оценки результатов

 смысл понятий: активность, -умение решать качественные, астероид, астрология, астрономия, астрофизика, атмосфера, болид, экспериментальные, расчетные задачи возмущения, восход светила, различных типов и видов сложности; вращение небесных тел, Вселенная, - умение решать исследовательские вспышка, Галактика, горизонт, задач; гранулы, затмение, виды звезд, - теоретические, практические, зодиак,

календарь, космогония, экспериментальные виды космология,

космонавтика, космос, деятельности;

кольца планет, кометы, кратер,

кульминация, основные точки,

линии и плоскости небесной сферы, - понимание гипотез и научных магнитная буря, Метагалактика, теорий;

метеор, метеорит, метеорные тело, -поиск и обработка информации, дождь, поток, Млечный Путь, моря

и материки на Луне, небесная включая использование электронных механика, видимое и реальное ресурсов; движение небесных тел и их систем,

обсерватория, орбита, планета, полярное сияние, протуберанец, скопление, созвездия и их классификация, солнечная корона, солнцестояние, состав Солнечной системы, телескоп, терминатор, туманность, фазы Луны, фотосферные факелы, хромосфера, черная дыра, Эволюция, эклиптика, ядро;

- определение физических величин: астрономическая единица, афелий, блеск звезды, возраст небесного тела, параллакс, парсек, период, перигелий, физические характеристики планет и звезд, их химический состав, звездная величина, радиант, радиус светила, космические расстояния, светимость, световой год, сжатие планет, синодический и сидерический период, солнечная активность, солнечная постоянная, спектр светящихся тел Солнечной системы;
- смысл работ и формулировку законов: Аристотеля, Птолемея, Галилея, Коперника, Бруно, Ломоносова, Гершеля, Браге, Кеплера, Ньютона, Адамса, Галлея, Белопольского, Бредихина, Струве, Герцшпрунга-Рассела, Хаббла, Доплера, Фридмана, Эйнштейна;
- использовать карту звездного неба для нахождения координат светила;
- выражение результаты измерений и расчетов в единицах Международной системы;
- приведение примеров - компьютерная грамотность;

- использование информационных ресурсов, работа с текстами;

- применение знаний и понимание;
- критическое отношение к информации.

-знание теоретических основ курса астрономии: -явлений, -понятий, - законов, - теорий,

-приборов и установок.

Задания для проведения дифференцированного зачета

Время выполнения теста: 40 минут

Вариант № 1.

Наука о небесных светила, о законах их движения, строения и развития, а также о строении и развитии Вселенной в целом называется …

1. Астрометрия 3. Астрономия
2. Астрофизика 4. Другой ответ

2.Гелиоцентричну модель мира разработал …

1. Хаббл Эдвин 3. Тихо Браге
2. Николай Коперник 4. Клавдий Птолемей

3.К планетам земной группы относятся …

1. Меркурий, Венера, Уран, Земля 3. Венера, Земля, Меркурий, Фобос
2. Марс, Земля, Венера, Меркурий 4. Меркурий, Земля, Марс, Юпитер

4.Второй от Солнца планета называется …

1. Венера 3. Земля
2. Меркурий 4. Марс

5. Межзвездное пространство …

1. не заполнено ничем 3.заполнено обломками
2. заполнено пылью и газом космических аппаратов
4. другой ответ.

6. Угол между направлением на светило с какой-либо точки земной поверхности и направлением из центра Земли называется …

1. Часовой угол 3. Азимут
2. Горизонтальный параллакс 4. Прямое восхождение

7. Расстояние, с которого средний радиус земной орбиты виден под углом 1 секунда называется …

1. Астрономическая единица 3. Световой год
2. Парсек 4. Звездная величина

8. Нижняя точка пересечения отвесной линии с небесной сферой называется …

1. точках юга 3. зенит
2. точках севере 4. надир

9. Большой круг, плоскость которого перпендикулярна оси мира называется …

1. небесный экватор 3. круг склонений
2. небесный меридиан 4. настоящий горизонт

10. Первая экваториальная система небесных координат определяется …

1.Годинний угол и склонение 3. Азимут и склонение
2. Прямое восхождение и 4. Азимут и высота склонение

11 . Большой круг, по которому цент диска Солнца совершает свой видимый летний движение на небесной сфере называется …

1. небесный экватор 3. круг склонений
2. небесный меридиан 4. эклиптика

12. Линия вокруг которой вращается небесная сфера называется

1. ось мира 3. полуденная линия
2. вертикаль 4. настоящий горизонт

13. В каком созвездии находится звезда, имеет координаты α = 5h 20m, δ = + 100

1. Телец 3. Заяц
2. Возничий 4. Орион

14. Обратное движение точки весеннего равноденствия называется …

1. Перигелий 3. Прецессия
2. Афелий 4. Нет правильного ответа

15. Главных фаз Луны насчитывают …

1. две 3. шесть
2. четыре 4.восемь

16. Угол который, отсчитывают от точки юга S вдоль горизонта в сторону заката до вертикала светила называют …

1. Азимут 3. Часовой угол
2. Высота 4. Склонение

17. Квадраты периодов обращения планет относятся как кубы больших

Вариант № 2

1. Наука, изучающая строение нашей Галактики и других звездных систем называется …

1. Астрометрия 3. Астрономия
2. Звездная астрономия 4. Другой ответ

2.Геоцентричну модель мира разработал …

1. Николай Коперник 3. Клавдий Птолемей
2. Исаак Ньютон 4. Тихо Браге

3. Состав Солнечной система включает …

1. восемь планет. 3. десять планет
2. девять планет 4. семь планет

4. Четвертая от Солнца планета называется …

1. Земля 3. Юпитер
2. Марс 4. Сатурн

5. Определенный участок звездного неба с четко очерченными пределами, охватывающий все принадлежащие ей светила и имеющая собственное называется …

1. Небесной сферой 3. Созвездие
2. Галактикой 4. Группа зрение

6. Угол, под которым из звезды был бы виден радиус земной орбиты называется …

1. Годовой параллакс 3. Часовой угол
2. Горизонтальный параллакс 4. Склонение

7. Верхняя точка пересечения отвесной линии с небесной сферой называется …

1. надир 2. точках севере
3. точках юга 4.зенит

8 Большой круг, проходящий через полюса мира и зенит называется …

1. небесный экватор 3. круг склонений
2. небесный меридиан 4.настоящий горизонт

9. Промежуток времени между двумя последовательными верхними кульминациями точки весеннего равноденствия называется …

1. Солнечные сутки 3. Звездный час

2. Звездные сутки 4. Солнечное время

10. Количество энергии, которую излучает звезда со всей своей поверхности в единицу времени по всем направлениям называется …

1. звездная величина 3. парсек
2. яркость 4.светимость

11. Вторая экваториальная система небесных координат определяется …

1.Годинний угол и склонение 3. Азимут и склонение
2. Прямое восхождение и 4. Азимут и высота склонение

12. В каком созвездии находится звезда, имеет координаты α = 20h 20m, δ = + 350

1. Козерог 3. Стрела
2. Дельфин 4. Лебедь

13. Путь Солнца на небе вдоль эклиптики пролегает среди …

1. 11 созвездий 3. 13 созвездий
2. 12 созвездий 4. 14 созвездий

14. Затмение Солнца наступает …

1. если Луна попадает в тень Земли.
2. если Земля находится между Солнцем и Луной
3. если Луна находится между Солнцем и Землей
4. нет правильного ответа.

15. Каждая из планет движется вокруг Солнца по эллипсу, в одном из фокусов которого находится Солнце. Это утверждение …

1. первый закон Кеплера
2. второй закон Кеплера
3. третий закон Кеплера
4. четвертый закон Кеплера

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины

1.2.Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

Результаты освоения (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата и их критерии**
1.	**2.**
Умение	
Знание: -истории бухгалтерского учета; -понятия бухгалтерского учета; -сущности и значения бухгалтерского учета	- определение состояния и уровень развития бухгалтерского учета в России
	- формирование сущности и значения бухгалтерского учета
	- обоснование системы управления и общей системы хозяйственного учета.
Умение: -применять нормативное регулирование бухгалтерского учета; -ориентироваться на международные стандарты финансовой отчетности;	- использование информационно-правовых систем в нормативном регулировании бухгалтерского учета
	- ориентирование в международных стандартах финансовой отчетности
	- полнота и точность по проведению сравнительного анализа МСФО и НСФО
Знание: -нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности; -национальной системы нормативного регулирования; -Международных стандартов финансовой отчетности	-определение нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности
	-обоснование применения международных стандартов финансовой отчетности
	-описание национальной системы нормативного регулирования
Умение -соблюдать требования к бухгалтерскому учету; -следовать методам и принципам бухгалтерского учета	-правильность соблюдения требований к бухгалтерскому учету

		-полнота и точность следования методам бухгалтерского учета
		-полнота и точность следования принципам бухгалтерского учета
Знание -основных требований к ведению бухгалтерского учета; -предмета, метода и принципы бухгалтерского учета		-описание основных требований к ведению бухгалтерского учета
		-описание предмета, метода и принципов бухгалтерского учета
		-точность выбора правильного ответа в тестовых заданиях
Умение *-отражать в балансе имущество и источники его образования*		*-точность и достоверность отражения в балансе имущества и источников его образования*
		-определение типа изменений в балансе под влиянием хозяйственных операций
		-полнота и точность отражения информации в балансе для анализа и управления финансово-хозяйственной деятельностью.
Знание *-балансового метода отражения информации;*		*-описание балансового метода отражения информации*
		-определение изменений в бухгалтерском балансе под влиянием хозяйственных операций
		-определение баланса как основной источник информации для анализа и управления финансово-хозяйственной деятельностью.
Умение -использовать формы и счета бухгалтерского учета		-правильность открытия счетов бухгалтерского учета
		-точность контировки счетов
		-правильность составления оборотной ведомости
		-полнота и точность отражения на счетах бухгалтерского учета хозяйственных операций по учету имущества и источников его образования
		-правильность заполнения

		учетных регистров при различных формах учета
Знание -плана счетов бухгалтер-ского учета и форм бухгалтерского учета		-обоснование применения плана счетов бухгалтерского учета
		-формулирование отражения фактов хозяйственной деятельности бухгалтерскими записями с использованием плана счетов
		-ориентирование в выборе счетов учета с использование плана счетов
		обоснование применение формы бухгалтерского учета
Умение **-** *отражать в учете хозяйственные процессы*		*-полнота и точность отражения в учете процесса снабжения*
		-полнота и точность отражения в учете процесса производства
		-полнота и точность отражения в учете процесса продажи
Знание *-принципов учета основных хозяйственных процессов*		*-формирование принципов учета основных хозяйственных процессов*
		-обоснование принципа учета процесса снабжения
		-обоснование принципа учета процесса производства
		-обоснование принципа учета процесса продажи
Умение *-использовать основные элементы и средства организации бухгалтерского учета*		*-правильность использования основных элементов и средств организации бухгалтерского учета*
		-полнота и точность составления структуры бухгалтерского аппарата
		-полнота и точность разработки учетной политики
Знание *- основ организации бухгалтерского учета*		*-описание основ организации бухгалтерского учета*
		-формирование функции и структуры бухгалтерского аппарата
		-формулирование порядок формирования формирование учетной политики

2. Комплект оценочных средств.

2.1. Задания

Теоретические и практические экзаменационные задания по ОП 08 Основы бухгалтерского учета (30 вариантов) (Приложение)

2.1.2. Задания для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

Результаты освоения (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата и их критерии**	**Тип задания; № задания**	**Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)**
Умение -использовать формы и счета бухгалтерского учета. **Знание** -плана счетов бухгалтерского учета и форм бухгалтерского учета	полнота и точность отражения на счетах бухгалтерского учета хозяйственных операций по учету имущества и источников его образования	Экзамен	Экзамен по учебной дисциплине
Умение -отражать в балансе имущество и источники его образования **Знание** -балансового метода отражения информации	-точность и достоверность отражения в балансе имущества и источников его образования	Экзамен	Экзамен по учебной дисциплине

2. Комплект оценочных средств.

2.1. Входной контроль

Задания для проведения входного контроля (Приложение 1)

Тестовые задания

Критерии оценки:
5 (отлично) от 80% до 100% правильных ответов.
4 (хорошо) от 70 до 79% правильных ответов.
3 (удовлетворительно) от 50 до 69% правильных ответов.
2 (неудовлетворительно) меньше 50% правильных ответов.

Условия выполнения задания
1. Место выполнения задания: кабинет Учебной бухгалтерии.
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Вы можете воспользоваться раздаточным материалом для выполнения задания

2.2. Текущий контроль
Задания для проведения текущего контроля (Приложение 2)

Тема 1.1 Сущность и значение бухгалтерского учета.
История развития бухгалтерского учета. Понятие бухгалтерского учета.

Знание: - понятие бухгалтерского учета;
- сущность и значение бухгалтерского учета;
- историю бухгалтерского учета;

Устный опрос

1.Цели и задачи курса.
2.Связь бухгалтерского учета с другими дисциплинами учебного курса.
3.Рекомендации по организации самостоятельной работы, использованию литературы и нормативной документации.
4.Понятие бухгалтерского учета.
5.Сущность и значение бухгалтерского учета в системе управления и общей системе хозяйственного учета.
6.История развития бухгалтерского учета.
7.Современное состояние и развитие бухгалтерского учета в России, странах Европы и США.

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Тема 1.2 Нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности. Национальная система нормативного регулирования. Международные стандарты финансовой отчетности.

Умение: - применять нормативное регулирование бухгалтерского учета;
- ориентироваться на международные стандарты финансовой отчетности;

Знание: - нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности;
- национальную систему нормативного регулирования;
- международные стандарты финансовой отчетности;

Устный опрос

1.Нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности
2.Национальная система нормативного регулирования.
3.Международные стандарты финансовой отчетности.

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Устный опрос

1.Бухгалтерский баланс, его структура и содержание: актив, пассив, разделы и статьи.
2.Виды балансов.
3.Изменения в бухгалтерском балансе под влиянием хозяйственных операций.

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить

примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Устный опрос

1.Бухгалтерские счета, их назначение и структура.
2.Счета активные, пассивные и активно-пассивные.
3.Обороты и остатки на счетах, порядок их подсчета.
4.Понятие о двойной записи, ее сущность и значение.
5.Понятие бухгалтерской проводки.
6.Бухгалтерские проводки простые и сложные.
7.Понятие корреспонденции счетов.
8.Понятие синтетических счетов и субсчетов, их взаимосвязь.
9.Понятие аналитических счетов.
10.Обобщение данных бухгалтерского учета: оборотная ведомость по
11.синтетическим и аналитическим счетам.
12.Шахматная оборотная ведомость, количественно-суммовая ведомость.
13.План счетов бухгалтерского учета: понятие, построение, сущность и содержание.
14.Классификация счетов по экономическому содержанию, назначению и структуре.

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные

ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Устный опрос

1.Понятие учета процесса снабжения.
2.Отражение в учете затрат по приобретению товарно-материальных ценностей.
3.Понятие учета процесса производства.
4.Состав затрат, группировка производственных затрат.
5.Классификация производственных затрат.
6.Учет затрат на производство.
7.Понятие процесса продажи.
8.Выявление финансового результата.

Устный опрос

1.Журнально-ордерная формы учета.
2.Типовые регистры единой журнально-ордерной формы учета.
3.Мемориально-ордерная форма учета.
4.Журнал-главная форма учета.
5.Упрощенная форма бухгалтерского учета.
6.Автоматизированная форма учета.
7.Понятие учетных регистров, их классификация.
8.Способы проверки бухгалтерских записей в учетных регистрах.
9.Исправление ошибок.

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью,

логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Умение: - *использовать основные элементы и средства организации бухгалтерского учета;*

Знание: - *основы организации бухгалтерского учета..*

Устный опрос

1.Функции и структура бухгалтерского аппарата
2.Права и обязанности главного бухгалтера.
3.Понятие учетной политики.
4.Порядок формирования формирование учетной политики

Критерии оценки (*применяются для оценки устных ответов во всех случаях, если нет необходимости вводить специфические показатели*)

5 (отлично)- оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа;

4 (хорошо)- оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе

3 (удовлетворительно)- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

2 (неудовлетворительно) оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

2.3. Рубежный контроль (контрольные работы, обязательно отраженные в рабочей программе).
Задания для проведения рубежного контроля (Приложение 3)

Тестирование по теме: «Основные требования к ведению бухгалтерского учета.» (45 мин.)
Тестирование по теме: «Балансовый метод отражения информации.» (45 мин.)
Контрольная работа «Решение задач по теме «План счетов бухгалтерского учета» (2 часа)

Условия выполнения задания
1. Место выполнения задания: кабинет Учебной бухгалтерии.
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин. (2часа)
3. Вы можете воспользоваться раздаточным материалом для выполнения задания

Критерии оценки рубежного контроля для тестирования:
5 (отлично) от 80% до 100% правильных ответов
4 (хорошо) от 70 до 79% правильных ответов
3 (удовлетворительно) от 50 до 69% правильных ответов
2 (неудовлетворительно) меньше 50% правильных ответов.

Критерии оценки рубежного контроля:
5 (отлично) - работа выполнена полностью и правильно, сделаны правильные выводы.
4 (хорошо) - работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.
3 (удовлетворительно) - работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.
2 (неудовлетворительно) - допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые учащийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

2.4. Промежуточный контроль.
2.4.1. Задания для проведения экзамена.

Задание на письменном экзамене 25 вариантов (Приложение 4)

Задание № 1 Нормативного регулирования бухгалтерского учета.
Задание № 2 План счетов бухгалтерского учета и форм бухгалтерского учета.
Задание № 3 Решение ситуационных задач. Составление проводок.
Задание № 4 Составление схем строения счетов.

Условия выполнения задания
1. Место выполнения задания: *в учебном кабинете в ходе проведения экзамена*
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Вы можете воспользоваться:
- калькулятор;
- Планом счетов;
- нормативно-правовая литература.

4. Другие характеристики, отражающие сущность задания: ответы обязательной части выполняется письменно на отдельном листе бумаги с угловым штампом техникума. Вариативность обеспечивается наличием 25-ти индивидуальных заданий.
5. Оборудование: листки с угловым штампом, текст задания, ручка, калькулятор.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный: *выполнения практических заданий*.

По результатам экзамена квалификационного выставляется оценка «отлично», «хорошо» «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1.1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК 05.01	Контрольная работа	Экспертная оценка выполнения практических работ, выполнение тестовых заданий, устный опрос, письменный опрос, оценка выполнения контрольных работ
ПП 05.01	Дифференцированный зачет	Аттестационный лист Представление портфолио
Курсовая работа	Не предусмотрено	
ПМ 05	Экзамен (квалификационный)	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате освоения профессионального модуля осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.3 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; Скорость приема заказа от потребителей; Точность принимаемой информации от потребителя; Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией;

	Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; Уверенное владение иностранными зыками.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Точность подбора необходимой информации, правильность ее донесения до гостя, заполнение памятки гостя
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Правильное оформление договоров, заполнение необходимой документации, составление отчета

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю. Повышение качества результата обучения по ПМ
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.
ОК3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Аргументированный анализ текущей ситуации; Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; Проявление лидерских качеств; Проявление готовности к обмену информацией; Проявление терпимости к типичным кон-

	фликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования.
ОК8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Проявление гражданской позиции; Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; Использование профессиональных знаний в период военной службы.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт (ПО):

ПО1 - информирования потребителя о бронировании;

ПО2 - приема, регистрации и размещения гостей;

ПО3 - предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

ПО4 - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

уметь (У):

У1 - регистрировать гостей;

У2 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

У3 - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

У4 - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; знать:

У5 - организацию службы приема и размещения;

У6 - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

У7 - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных условиях.

знать (З):

З1 - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

З2 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

З3 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов

К экзамену квалификационному по профессиональному модулю допускаются обучающиеся, успешно выполнившие все практические работы по междисциплинарным курсам, прошедшие промежуточную аттестацию по производственной практике в рамках данного профессионального модуля.

2.2. Требования к портфолио

Смешанный тип портфолио

Основная цель формирования «портфолио» - накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в ГБПОУ «БКН». Портфолио способствует:

-мотивации к образовательным достижениям;

-приобретению опыта к деловой конкуренции;

-обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей;

-выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей;

-повышению конкурентоспособности будущего специалиста.

Портфолио позволяет учитывать уровень всесторонней самореализации студента в образовательной среде. Портфолио оформляется в виде дневника достижений обучающегося с приложением

Содержание Портфолио:

1. Резюме. (Общие сведения о студенте.)
2. Характеристика студента. (Характеристики могут быть и куратором группы).
3. Индивидуальные достижения студента:
   1.Достижения в освоении основной образовательной программы (образовательная активность студента);
   2.Достижения в исследовательской и творческой деятельности (творческая активность) (участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах, научно-практических конференциях, доклады, рефераты и т.п.);
   3. Достижения в спортивной и общественной деятельности (социальная и коммуникативная активность).
4. «Мой портрет». (Автобиография, поставленные цели, самоанализ индивидуальных достижений (рефлексия)
5. Перечень представленных отзывов и рекомендаций. (Данный раздел включает в себя характеристики отношения студента к людям, событиям, различным видам деятельности. Они могут быть представлены в виде рекомендательных писем от преподавателей, родителей, одногруппников и др.)

Критерии оценки портфолио: полнота наполнения портфолио, правильность выполнения и оформления документов.

Оценка портфолио

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Наличие документов, подтверждающих участие в НПК, олимпиадах, конкурсах, общественной деятельности	
ОК 3. Решать про-	активное участие в жизни учебного заведения, в	

блемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	том числе представление своей будущей профессии и своего учебного заведения, специальности на выставках, конкурсах.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация занятий по самостоятельной работе с базами данных, литературой в библиотеке/ читальном зале колледжа	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	-анализ и применение действующего законодательства в области пенсионного обеспечения, назначения пособий, компенсаций, предоставления услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите с использованием информационных справочно-правовых систем; - применение найденных источников информации для решения профессиональных задач; - работа с информационно – справочными системами по профилю специальности;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в не менее чем в 2-х конкурсных мероприятиях, проводимых в рамках Недели специальности, Декаде предметно – цикловой комиссии, учебного отделения, в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств). Положительный отзыв руководителя практики от организации	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	внесение предложений в администрацию учебного заведения о совершенствовании учебно – воспитательного процесса - оценка эффективности и качества выполнения самостоятельной работы /домашних заданий: самоанализ, коррекция	
ОК 9. Соблюдать основы здорового образа жизни, требований охраны труда.	участие в военных сборах; применение полученных знаний, умений /практического опыта при выполнении воинской обязанностей, участие в спортивных соревнованиях.	

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	Демонстрировать умения давать психологическую характеристику личности, применять приемы делового общения и правила культуры поведения	
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	Демонстрировать умения характеризовать различные виды и формы девиантного и делинквентного поведения, выделять их социальные и социально – психологические причины	

2.3. Требования к курсовой работе *не предусмотрено*

3.2. Задания для оценки освоения:

Задания для оценки текущего контроля

Задания для оценки: З1, З2, З3, У2, У3, У4, У5, У6, ПО1, ПО2, ПО3, ПК 1, ПК 2, ПК 3, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК 10, ОК 9

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 30 мин

3.2.1. Задания для оценки освоения МДК

1. Коллективные средства размещения:
1) дома отдыха
2) спортивные базы
3) комнаты в квартирах
4) дома
5) коттеджи
6) квартира
2. Индивидуальные средства размещения:
1) мотели
2) пансионаты
3) конгресс-центры
4) лагеря труда и отдыха
5) круизные суда
6) квартира
3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
1)аренда помещений для конференций
2)международная спутниковая связь
3)заказ железнодорожных билетов
4)резервирование мест в ресторанах
5)Интернет
6)услуги ламинирования
4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
1)обслуживание гостей в номерах
2)бронирование номеров
3)вопросы по организации презентаций
4)оказание услуг справочной службы
5)изучение и анализ потребности клиентов
6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам
5. Основные функции финансовой службы:
1)прием гостей

2)оказание бытовых услуг
3)анализирует результаты хозяйственной деятельностью
4)ремонт и строительство
5)оказание транспортных услуг
6)контроль за работой системы кондиционирования
6. Основные функции инженерно-технической службы:
1)услуги парикмахерской
2)создание условий для функционирования электротехнических устройств
3)услуги спортзала
4)услуги портного
5)торговые киоски
6)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
7. Основные функции коммерческой службы:
1)оперативное и стратегическое планирование
2)косметический кабинет
3)спортивно-оздоровительный центр
4)массаж
5)прием и размещение гостей
6)бронирование
8. Основные функции вспомогательных служб:
1)изучение потребностей клиентов
2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
3)тренажерные залы
4)услуги прачечной
5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
6)регистрация гостей
9. Основные функции дополнительной службы в отеле:
1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
2)услуги бизнес-центра
3)вопросы правового обеспечения
4)визовая поддержка
5)противопожарная безопасность
6)расчет клиента и выезд гостя
10.Уместно предложить чаевые в гостинице:
1)кассиру
2)управляющему
3)горничной
4)менеджеру по бронированию
5)бухгалтеру
6)беллману
11.Аппартамент:
1)двухкомнатный номер
2)пары номеров
3)спальня, гостиная, кабинет
4)стандартный однокомнатный номер
5)номер-люкс
6)полулюкс
12. По продолжительности работы выделяют:
1) круглогодичные гостиницы
2) ведомственные гостиницы
3) первоклассные гостиницы
4) сезонные гостиницы

5) гостиницы смешанного действия
6) мотели
13. По функциональному назначению выделяют:
1) отели эконом класса
2) частные гостиницы
3) транзитные гостиницы
4) гостиницы целевые
5) гостиницы кратковременного пребывания
6) малые отели
14.Организационная структура современного отеля зависит от:
1)количества номерного фонда
2)формы собственности
3)сегмента потребителя
4)целевого назначения гостиницы
5)директора
6)гл. бухгалтера
15. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
2) гостиница на морском побережье
3) гостиницы делового назначения
4) гостиницы для отдыха
5) отели «люкс»
6) все варианты ответов
16.По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
1)по часам
2)по звездам
3)по коронам
4)по буквам
5)по знакам
6)по очкам
17. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
1) Греции
2) Великобритании
3) США
4) Италии и Израиле
5) Франции, России, Австрии, Бельгии
6) Китае
18.В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
1)административная служба
2)служба управления номерным фондом
3)служба приема и размещения
4)хозяйственная служба
5)коммерческая служба
6)инженерно-техническая служба
19. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
1)Греция
2)Великобритания
3)США
4)Италии
5)Франции
6)Бельгии

20. К сопутствующим услугам относятся:
1) хранение багажа
2) отправка и получение писем и телеграмм
3) медицинская помощь
4) организация продажи билетов
5) экскурсионное обслуживание
6) прокат автомобилей
21.Бесплатные услуги:
1) побудка
2) доставка цветов
3) заказ мест в ресторанах города
4) доставка корреспонденции
5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
6) вызов такси

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на 27 вопросов теста в отведенное время

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно ответил на 23 вопросов теста в отведенное время.

3.2.2. Теоретические задания

ЗАДАНИЕ № 1

1) Составьте должностную инструкцию администратора придер- отеля, живаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Какая информация должна находиться на стойке ресепшен?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 2

1) Составьте должностную инструкцию администратора придер- отеля, живаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Какие услуги относятся к основным и дополнительным в отеле?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 3

1) Составьте должностную инструкцию администратора придер- отеля, живаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Назовите особенности оформления иностранных гостей.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 4

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Какие условия оплаты предусмотрены при заезде в отель до расчетного часа?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Перечислите документы, которые заполняются при заселении гостя.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Перечислите услуги, которые должны быть предоставлены гостю бесплатно.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Какие условия оплаты применяются при задержке выезда гостей?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) Какие процессы гостиницы могут быть автоматизированы с помощью программы автоматизации гостиницы?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания

1) Составьте должностную инструкцию администратора отеля, придерживаясь следующего плана:

1. Общие положения
2. Требования, предъявляемые к должности
3. Обязанности администратора
4. Права администратора

2) В каком режиме должна работать служба приема и размещения?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

Критерии оценки выполнения задания

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа

3.2.3. Самостоятельная работа студента является одним из видов учебных занятий студентов и проводиться:

- с целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В учебном процессе выделяется два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия

Темы рефератов

Философия гостиничного сервиса.
Стандарты работы администратора гостиницы.
Место расположения службы приема и размещения гостей.
Стойка ресепшн.
Организация рабочего места администратора гостиницы.
Обязанности администратора службы приема и размещения.
Службы гостиницы и их характеристика.
Управленческая система гостиницы.

Пищевой комплекс и инженерное оборудование гостиницы.

Критерии оценки реферата:

1. Соблюдение формальных требований к реферату.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1.-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Соблюдение требований к оформлению реферата.
9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.
10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

4.1. Общие положения

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика и характеристики руководителя практики от организации.

Уровень подготовки студентов при проведении практики оценивается решением – дифференцированный зачет.

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Производственная практика:

Таблица 4.2

Виды работ	Коды проверяемых результатов	
	ПК	ОК
Консультации клиентов касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий Информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы Консультации клиентов касающий-	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 2.3.	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8

ся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий		

4.3. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики)

1. ФИО обучающегося, № группы, специальность_____
_____
2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес
_____
3. Время проведения практики _____
4. Виды и объем работ, выполненные обучающимися во время практики:
_____
_____
5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика_____
_____

Дата Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена квалификационного

Задания к экзамену ориентированны на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций ставится оценка «неудовлетворительно». При наличии противоречивых оценок по одному и тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу обучающегося.

I. ПАСПОРТ

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» специальности среднего специального образования (базовой подготовки) 43.02.11 Гостиничный сервис

Группы проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Таблица 5.1

ПК + ОК	Показатели оценки результата
ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ОК10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	1. Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; 2. Скорость приема заказа от потребителей; 3. Точность принимаемой информации от потребителя; 4. Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; 5.Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; 6. Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 7.Уверенное владение иностранными языками. 8. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю 9. Аргументированный анализ текущей ситуации; 10. Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий ОК8. Самостоятельно определять задачи	1. Прием, регистрация и размещение гостей 2. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице 3. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 4.Уверенное владение иностранными зыками. 5. Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 6. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного

профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 7. Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями 8. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 9. Проявление готовности к обмену информацией; 10. Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 2. Контроль оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) 3. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг 4. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 5. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; 6. Уверенное владение иностранными языками. 7. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. 8. Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; 9.Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. 10. Проявление гражданской позиции; 11. Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 12. Использование профессиональных знаний в период военной службы.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Вариант № 1

Содержание практико-ориентировочного задания: Алгоритм организации работы службы приема и размещения.
Время выполнения задания: 15 минут.
Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

<u>Задание 2.</u>

Содержание практико-ориентировочного задания:

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гости отеля хотят заказать экскурсию.
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при оказании дополнительных услуг в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 2

Содержание практико-ориентировочного задания: Обязанности администратора службы приема и размещения

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

<u>Задание 2.</u>

Содержание практико-ориентировочного задания:

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гость планирует выезд из отеля и просит организовать трансфер
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при оказании дополнительных услуг в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 3

<u>Задание 1.</u>

Содержание практико-ориентировочного задания: Процедура регистрации гостя без брони

Время выполнения задания: 15 минут.
Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.
Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.
Содержание практико-ориентировочного задания:

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Сегодня в отель заезжают молодожены (свадебное путешествие)
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 4-Г Карта гостя по данным

Время выполнения задания: 30 минут.
Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.
Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при заезде гостей в отель;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 4

Задание 1.
Содержание практико-ориентировочного задания: Процедура регистрации гостя по брони
Время выполнения задания: 15 минут.
Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.
Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.
Содержание практико-ориентировочного задания:

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
При выезде гостя, в его номере была обнаружена порча имущества.
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 9-Г Акт о порче имущества гостиницы

Время выполнения задания: 30 минут.
Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.
Критерии оценки:
- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при решении конфликтных ситуаций в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 5

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Процедура регистрации ВИП гостя

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гость желает заказать дополнительные услуги в СПА центре отеля
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при оказании дополнительных услуг в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 6

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Процедура регистрации иностранного гостя

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1.Внимательно прочитайте текст условия задания:
Завтра ожидается заезд группы туристов в отель
2.Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 1-Г Анкета гостя

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при организации приема группы туристов в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 7

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Процедура регистрации туристской группы

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1.Внимательно прочитайте текст условия задания:

Из отеля выезжает супружеская пара

2.Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №3-Г Счет

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при выселении гостя из отеля;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 8

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Технология выселения гостя с номера

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1.Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость просит купить билеты в театр.

2.Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при оказании дополнительных услуг в отеле;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 9

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Технология заселения гостя в номер

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;
- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1.Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость планирует выезд из отеля на два дня раньше запланированного выезда.

2.Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №8-Г Квитанция на возврат денег

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при выезде гостя из отеля;
- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

Вариант № 10

Задание 1.

Содержание практико-ориентировочного задания: Алгоритм поощрения постоянных гостей

Время выполнения задания: 15 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа Правилам предоставления гостиничных услуг;

- соответствие содержания ответов нормативным актам.

Задание 2.

Содержание практико-ориентировочного задания:

1.Внимательно прочитайте текст условия задания:

Из отеля выезжает ВИП- клиент

2.Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму № 3-Г Счет

Время выполнения задания: 30 минут.

Результаты выполнения задания: представляются комиссии в виде заполненного бланка ответа.

Критерии оценки:

- соответствие содержания ответа алгоритму действий администратора при выселении гостя из отеля;

- соответствие содержания ответов нормативным актам и правилам оказания услуг.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменующегося – _10_

Время выполнения задания - _____30 минут_____

Оборудование:
Персональный компьютер, бланки

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Выполнение задания:
- рациональное распределение времени на выполнение задания
(обязательно наличие следующих этапов выполнения задания: ознакомление с заданием и планирование работы; получение информации; подготовка продукта; рефлексия выполнения задания и коррекция подготовленных документов перед сдачей; самостоятельность выполнения задания; своевременность выполнения заданий в соответствии с установленным лимитом времени);
- грамотность представления решения.

IIIв. ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ПРОДУКТ/ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ ПРОЦЕСС:

Таблица 5.2

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; Скорость приема заказа от потребителей; Точность принимаемой информации от потребителя; Определение способа и вида бронирования

	согласно положению о службе приема и размещения отеля; Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; Уверенное владение иностранными зыками.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Точность подбора необходимой информации, правильность ее донесения до гостя, заполнение памятки гостя
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Правильное оформление договоров, заполнение необходимой документации, составление отчета

Устное обоснование результатов работы *(если требуется)*:
Описание критериев, по которым должно быть дано обоснование (если оно требуется)

Таблица 5.3

Коды проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Описание критериев, по которым должно быть обоснование** (если оно требуется)	**Оценка**
ПК 1.3.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.		
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.		
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.		
ОК1	проявление интереса к будущей профессии результативность участия в профессиональных конкурсах, конференциях, проектах выставках, олимпиадах своевременность заключения договора о дальнейшем трудоустройстве		
ОК3	определение меры ответственности за принятие решений в области обеспечения реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты; критическая оценка эффективности принятых решений; демонстрация способности к самостоятельности аргументированность самоанализа выполнения профессиональных задач		
ОК4	эффективный поиск необходимой информации;		

	активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов, точность и скорость поиска необходимой для решения задачи информации; полнота использования различных источников, включая электронные при выполнении самостоятельной работы;		
ОК6	соблюдение этических норм и правил взаимодействия с обучающимися, коллегами, руководством и социальными партнерами в ходе обучения; владение приемами ведения дискуссии, диспута, диалога, полилога, монолога; соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике		
ОК7	самоанализ и коррекция результатов практических работ, соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике активное участие в ролевых играх и дискуссиях		
ОК9	анализ действующего законодательства; ведение справочно-кодификационной работы с соблюдением алгоритма действий, решение ситуационных задач с соблюдением норм действующего законодательства и сроков наступления юридических фактов		
ОК11	применение приемов делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности; следование этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности; консультирование граждан с учетом психологических особенностей лиц пожилого возраста и инвалидов		
ОК12	соблюдение обязательных процедур при проверке документов, необходимых для назначения пенсий, пособий и других выплат соблюдение обязательных процедур проверки сроков назначения пенсий, пособий и других выплат следование принципам Кодекса профессиональной этики специалиста		

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ФИО _____

обучающийся на II курсе по специальности СПО ***43.02.11 Гостиничный сервис*** освоил(а) программу профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг»
в объеме **204 час.** с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201___ г.
Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 05.01. Администратор гостиницы	Контрольной работы	
Производственная практика	Дифференцированный зачет	

Результаты выполнения и защиты курсовой работы *не предусмотрено*

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций (ОК)	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	

Результат: вид профессиональной деятельности _____
(оценка)

Дата ___ _____201___ г.	**Подписи членов экзаменационной комиссии**
	_____ _____
	_____ _____
	_____ _____
	_____ _____
	_____ _____

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю проводится в форме контрольной работы.

Контрольная работа
на тему: «Администратор гостиницы»

Выполнила:
Студент(ка) ____ курса
Группы _____
_____
Проверила: _____

Цель работы - протестировать кандидата и принять решение: подходит ли он на должность администратора гостиницы.

Задачи:

- Рассмотреть должностные инструкции администратора гостиницы;
- Выявить компетенции;
- Протестировать кандидата и принять решение: подходит ли он на должность администратора гостиницы.

Структура работы:

Введение
1. Должностная инструкция администратора гостиницы
I. Общие положения
II. Должностные обязанности
2. Компетенции администратора гостиницы
3. Результаты тестирования
Заключение
Приложение 1 Тест
Приложение 2 Результаты теста

Вывод:

Рассматривая определенного кандидата на должность администратора гостиницы, я_____.

Тест показал _____.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что _____

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «**Бронирование гостиничных услуг»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный: *выполнения практических заданий*.

По результатам экзамена квалификационного выставляется оценка «отлично», «хорошо» «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1.1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК 01.01	Экзамен	Экспертная оценка выполнения практических работ, выполнение тестовых заданий, устный опрос, письменный опрос, оценка выполнения контрольных работ
УП 1.1	Дифференцированный зачет	Аттестационный лист Представление портфолио
Курсовая работа	Защита курсовой работы	
ПМ 01	Экзамен (квалификационный)	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате освоения профессионального модуля осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; Скорость приема заказа от потребителей; Точность принимаемой информации от потребителя; Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией;

	Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; Уверенное владение иностранными зыками.
ПК 2. Бронировать и вести документацию	Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; Быстрое определение способа и вида бронирования; Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; 6. Уверенное владение иностранными зыками.
ПК 3. Информировать потребителя о бронировании	Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; Уверенное ведение телефонных, устных и online переговоров; Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; Уверенное владение иностранными зыками.

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю. Повышение качества результата обучения по ПМ
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.

ОК3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Аргументированный анализ текущей ситуации; Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; Проявление лидерских качеств; Проявление готовности к обмену информацией; Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования.
ОК8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК 10. Исполнять воинскую обязан-	Проявление гражданской позиции;

ность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; Использование профессиональных знаний в период военной службы.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт (ПО):

ПО.1 приема заказов на бронирование от потребителей;

ПО.2 выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

ПО.3 информирования потребителя о бронировании;

уметь (У):

У.1- организовывать рабочее место службы бронирования;

У.2- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;

У.3- вести учет и хранение отчетных данных;

У.4- владеть технологией ведения телефонных переговоров;

У.5- аннулировать бронирование;

У.6-консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

У.7- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;

У.8- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать (З):

З.1- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

З.2- организацию службы бронирования;

З.3- виды и способы бронирования;

З.4- виды заявок по бронированию и действия по ним;

З.5- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

З.6- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

З.7- правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

З.8- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

З.9- правила аннулирования бронирования;

З.10- правила ведения телефонных переговоров и проведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

З.11- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

К экзамену квалификационному по профессиональному модулю допускаются обучающиеся, успешно выполнившие все практические работы по междисциплинарным курсам, прошедшие промежуточную аттестацию по производственной практике в рамках данного профессионального модуля.

2.2. Требования к портфолио

Смешанный тип портфолио

Основная цель формирования «портфолио» - накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в ГБПОУ «БКН». Портфолио способствует:

-мотивации к образовательным достижениям;

-приобретению опыта к деловой конкуренции;

-обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей;

-выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей;

-повышению конкурентоспособности будущего специалиста.

Портфолио позволяет учитывать уровень всесторонней самореализации студента в образовательной среде. Портфолио оформляется в виде дневника достижений обучающегося с приложением

Содержание Портфолио:

1. Резюме. (Общие сведения о студенте.)
2. Характеристика студента. (Характеристики могут быть и куратором группы).
3. Индивидуальные достижения студента:
   1.Достижения в освоении основной образовательной программы (образовательная активность студента);
   2.Достижения в исследовательской и творческой деятельности (творческая активность) (участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах, научно-практических конференциях, доклады, рефераты и т.п.);
   3. Достижения в спортивной и общественной деятельности (социальная и коммуникативная активность).
4. «Мой портрет». (Автобиография, поставленные цели, самоанализ индивидуальных достижений (рефлексия)
5. Перечень представленных отзывов и рекомендаций. (Данный раздел включает в себя характеристики отношения студента к людям, событиям, различным видам деятельности. Они могут быть представлены в виде рекомендательных писем от преподавателей, родителей, одногруппников и др.)

Критерии оценки портфолио: полнота наполнения портфолио, правильность выполнения и оформления документов.

Оценка портфолио

Коды проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Оценки**
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Наличие документов, подтверждающих участие в НПК, олимпиадах, конкурсах, общественной деятельности	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	активное участие в жизни учебного заведения, в том числе представление своей будущей профессии и своего учебного заведения, специальности на выставках, конкурсах.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация занятий по самостоятельной работе с базами данных, литературой в библиотеке/ читальном зале колледжа	

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	-анализ и применение действующего законодательства в области пенсионного обеспечения, назначения пособий, компенсаций, предоставления услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите с использованием информационных справочно-правовых систем; - применение найденных источников информации для решения профессиональных задач; - работа с информационно – справочными системами по профилю специальности;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в не менее чем в 2-х конкурсных мероприятиях, проводимых в рамках Недели специальности, Декаде предметно – цикловой комиссии, учебного отделения, в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств). Положительный отзыв руководителя практики от организации	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	внесение предложений в администрацию учебного заведения о совершенствовании учебно – воспитательного процесса - оценка эффективности и качества выполнения самостоятельной работы /домашних заданий: самоанализ, коррекция	
ОК 9. Соблюдать основы здорового образа жизни, требований охраны труда.	участие в военных сборах; применение полученных знаний, умений /практического опыта при выполнении воинской обязанностей, участие в спортивных соревнованиях.	
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	Демонстрировать умения давать психологическую характеристику личности, применять приемы делового общения и правила культуры поведения	
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	Демонстрировать умения характеризовать различные виды и формы девиантного и делинквентного поведения, выделять их социальные и социально – психологические причины	

2.3. Требования к курсовой работе по МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Проверяемые результаты обучения:

ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2. Бронировать и вести документацию

ПК 3. Информировать потребителя о бронировании

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы

Курсовая работа – одна из самых важнейших форм самостоятельного изучения студентами научной литературы, нормативного материала; она дает возможность пополнять свои знания, ориентироваться в стремительном потоке научной информации, оценивать общественные явления и процессы.

Выполнение курсовой работы помогает студентам вырабатывать навыки логического анализа содержания нормативного материала, учебной литературы, развивает умение правильно формулировать и раскрывать теоретические положения, способствует овладению правовой терминологией, возможности высказывать практические рекомендации, предложения, делать самостоятельные выводы, что имеет важное значение для юриста и в конечном счете направлено на более глубокое и прочное усвоение программного материала

Работа студента над курсовой работой проходит следующие основные этапы:

-выбор темы исследования и ее регистрация на отделении;

-составление библиографии по рассматриваемой проблеме;

-изучение учебной и специальной литературы, нормативных актов и материалов практики;

-составление плана работы;

-написание текста работы и ее оформление с последующим представлением для рецензирования на отделение.

Тема курсовой работы избирается студентом самостоятельно из примерного перечня тем, рекомендуемых преподавателем. Студент вправе с разрешения руководителя выбирать иную, нежели в перечне, интересующую его проблему исследования. Однако она не должна выходить за рамки учебной программы по соответствующей учебной дисциплине.

Избранная тема регистрируется в колледже. Последующее самовольное изменение темы курсовой работы не разрешается. Замена темы курсовой работы возможна лишь с разрешения руководителя отделения.

Курсовая работа выполняется на стандартных листах белой бумаги. Страницы текста и приложений должны соответствовать формату А4(210х297). Выполнение работы осуществляется машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через 1,5 интервала (*шрифт 14 Times New Roman C с полуторным интервалом*). Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое — не менее 30 мм, правое — не менее 10 мм, верхнее — не менее 15 мм, нижнее — не менее 20 мм. Объем курсовой работы от 30 до 50 страниц машинописного текста.

Для руководства написанием курсовой работы колледжем из числа преподавателей, обладающих достаточной научной квалификацией и методическим опытом, назначается научный руководитель.

Научный руководитель курсовой работы консультирует студента по вопросам составления плана работы, использования библиографического материала и дополнительной литературы, контролирует своевременность и самостоятельность выполнения курсовой работы.

После написания курсовой работы и ее преставления, она подлежит рецензированию научным руководителем.

Курсовые работы защищаются на заседаниях комиссий из соответствующих специалистов по теме работы. Количественный состав одной комиссии – не менее 3 преподавателей. Защита курсовых работ осуществляется публично, то есть не нее приглашаются все желающие, в дни и часы, указанные в утвержденном руководителем отделения графике, с участием научного руководителя и в присутствии студентов, допущенных к защите.

Оценка записывается в ведомость и проставляется в зачетную книжку.

При оценке курсовой работы учитывается не только текст представленной работы, но и: степень владения материалом и умение излагать свои мысли в письменной и устной форме; степень знания и умение использовать нормативные акты, научную и учебную литературу; способность связать теоретические положения с потребностями современной практики; научная и практическая значимость курсовой работы.

Студент, не представивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее, считается имеющим академическую задолженность.

Курсовые работы, имеющие теоретический и практический интерес, по заключению отделения могут быть представлены на конкурс в студенческие научные общества, отмечены приказом по колледжу, а также переданы в практические органы для ознакомления и возможности использования.

Курсовые работы, участвующие в конкурсах и конференциях, оцениваются по результатам такого участия (в т.ч. и без проведения защиты в комиссии).

Выполненные курсовые работы после их защиты сдаются на отделение для хранения. По истечении установленного срока хранения списываются по акту и уничтожаются.

Показатели оценки работы

Коды и наименования проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Оценка (да/нет)**
ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 2. Бронировать и вести документацию ПК 3. Информировать потребителя о бронировании ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности ОК 9. Ориентироваться в условиях	1. Всесторонне изучена выбранная тема, ее теоретическая практическая значимость и подготовлена курсовая работа, отвечающая всем методическим требованиям; 2. Самостоятельно составлено содержание и график выполнения работы; 3. Подобрана необходимая научная и методическая литература, справочный материал, нормативно – правовые документы и другие источники по теме исследования; 4. Строго соблюдались сроки представления курсовой работы на проверку; 5. Выполнялась курсовая работа в полном соответствии с методическими рекомендациями, информировался руководитель о ходе работы над исследованием в рамках курсовой работы	

постоянного изменения правовой базы		

Темы курсовых работ

1. Анализ технологического цикла обслуживания гостей на примере конкретной гостиницы.
2. Анализ способов бронирования на примере конкретной гостиницы.
3. Взаимодействие с туристскими фирмами на примере конкретной гостиницы.
4. Анализ бронирования с помощью Интернета и туроператора на примере конкретной гостиницы.
5. Деятельность гостиницы по групповому бронированию на примере конкретной гостиницы.
6. Работа с заявками на примере конкретной гостиницы.
7. Ведение отчетной документации на примере конкретной гостиницы.
8. Анализ показателей оценки деятельности гостиницы на примере конкретной гостиницы.
9. Использование инновационных технологий в деятельности гостиничных предприятий на примере конкретной гостиницы.
10. Инновационные процессы в средствах размещения на примере конкретной гостиницы.
11. Этика делового общения в процессе оказания гостиничных услуг.
12. Возможности компьютерных систем бронировании
13. Использование нормативно-правовых актов по сертификации и стандартизации гостиничных услуг в деятельности конкретного отеля.
14.Анализ системы бронирования на примере конкретной гостиницы...
15. Эволюционные процессы в бронировании на примере гостиницы /название гостиницы/
16. Коммерческая привлекательность использования КСБ в гостиничном деле на примере…
17. Мировые глобальные и компьютерные системы резервирования
18.Основные факторы в работе пользователя информационной системой «Амадеус,
19. Основные факторы в работе пользователя информационной системой Galileo
20. Основные факторы в работе пользователя информационной системой Worldspan,
21.Основные факторы в работе пользователя информационной системой», Sabre
22. Основные факторы в работе пользователя информационной системой Fidelio
23. Использование отечественной системы бронирования Сирена в гостиничной деятельности
24. Использование отечественной системы бронирования Ключ в гостиничной деятельности
25. Использование отечественной системы бронирования Туринтел в гостиничной деятельности
26.Использование отечественной системы бронирования Тур Резерв в гостиничной деятельности

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка знаний и умений.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: контроль выполнения практических заданий, тестирование.

3.2. Задания для оценки освоения:

Задания для оценки текущего контроля

Задания для оценки: З1, З2, З7, З11,У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, ПО1, ПО2, ПО3, ПК 1, ПК 2, ПК 3, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК 10, ОК 9

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 30 мин

3.2.1. Перечень заданий для оценки освоения МДК

Приложение №	**Проверяемые результаты обучения (У, З)**	**Тип задания**
Приложение №1	У 1 – У 10 З. 1- З. 8	Практические работы №1-32
Приложение №2	У 1 – У 10 З. 1- З. 8	Тест

3.2.2. Задания для оценки освоения МДК

1 вариант

№	Вопрос\задача	ПК	Время (мин)
1	Служба бронирования занимается: а) организацией заезда клиентов в гостиницу; б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле; в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
2	Гарантированная бронь обеспечивает: а) предотвращение неявки гостей в гостиницу; б) более быструю загрузку номерного фонда; в) позволяет получить дополнительный доход.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
3	Портье отвечает: а) за предоставление справочной информации по работе прачечной; б) за предоставления питания в номерах; в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
4	Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют: а) дополнительное бронирование; б) гарантированное бронирование; в) двойное бронирование.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
5	Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности: а) коммерческой службы; б) службы приема, регистрации и размещения;	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1

	в) административно-управленческой службы.		
6	Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин: а) трансер; б) трансферт; в) трансфер.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
7	При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить: а) карточку гостя; б) талон и карточку на питание; в) талон на дополнительные услуги.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
8	Иностранных граждан, проживающих в гостинице, регистрируют: а) в ближайшем отделении милиции; б) в отделе паспортно-визовой службы города; в) заселяют без регистрации на основе визы.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
9	При групповом заселении, на кого оформляется общий счет: а) на самого старшего члена группы; б) регистратор сам выбирает для кого; в) на руководителя группы.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
10	Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют: а) обычным бронированием; б) специальным бронированием; в) гарантированным бронированием.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
11	При аннуляции негарантированного бронирования сотрудник отдела бронирования должен запросить: а) имя гостя и адрес; б) количество забронированных номеров дату заезда; в) имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда выезда, а также номер подтверждения , если таковой существует.	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1
12	После того как была произведена аннуляция негарантированного бронирования, сотрудник отдела бронирования: а) называет гостю номер в гостинице; б) называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование.	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1
13	Номер аннуляции гарантированного бронирования: а) из даты;	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1

	б) из инициалов; в) из даты , инициалов и кода сотрудника , осуществляющего аннуляцию.		
14	К коллективным средствам размещения гостиничного типа относят: а) квартиры, дома, коттеджи; б) гостиницы, мотели, пансионаты; в)дома отдыха , кемпинги, профилактории.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
15	К специализированным средствам размещения относятся: а) общежития, меблированные комнаты, мотели; б) ротели, флотели, ботели; в) квартиры , комнаты.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1
16	Бланк подтверждения заявки на бронирование: а) чистый лист, клиент пишет сам; б) бланк, заложенный в электронную систему бронирования или отпечатанный типографским способом.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
17	Обслуживание по безналичному расчету осуществляется: а)по устной договоренности; б) только при наличии соответствующего договора или гарантийного письма.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
18	Существуют скидки на обслуживание : а).да ; б) нет.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
19	Сотрудник отдела бронирования является штатным сотрудником гостиницы: а) является; б) не является.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
20	Сотрудник отдела бронирования обязан быть пунктуальным и точным, заранее уведомлять руководство , если по каким-либо приход на работу невозможен или задерживается: а) не обязан; б) обязан.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его	1
21	Сотрудник отдела бронирования несёт ответственность за: а) соблюдение должностных обязанностей , указанных в инструкции; б) соблюдение норм по охране труда, техники безопасности, санитарии и противопожарной безопасности; в) выполнение правил внутреннего трудового законодательства РФ.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
22	Сотрудник отдела бронирования имеет право: а) требовать создания необходимых усло-	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его	1

	вий для обеспечения качественного обслуживания гостей; б) вносить предложения о более рациональном и качественном обслуживании гостей гостиницы.		
23	Существует несколько типов бронирования: а)3; б) 7 ; в) 5.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
24	Клиент гарантирует оплатить номер , даже если он не сможет им воспользоваться в случае неявки : а) гарантированное бронирование; б) сверхбронирование; в) негарантированное бронирование	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
25	Данный вид бронирования предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице : а) бронирование под гарантию кредитной карты; б) бронирование по выставлению счета; в) бронирование по предварительной оплате.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
26	Резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым гостиницей клиенту: а) подтверждение бронирования; б) утверждение бронирования.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
27	Клиенты, желающие особой подготовки номера к заезду должны сообщить: а) способ оплаты; б) способ оплаты, имя гостя; в) способ оплаты, имя гостя, имя и адрес того кто оплачивает дополнительный сервис, подробное описание необходимого.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
28	Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течении: а) 30 минут; б) 1 часа; в) 1-2 часов.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
29	Номером подтверждения будет являться: а) новый присвоенный номер; б) тот же номер , под которым была зарегистрирована заявка на размещение.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
30	Обслуживание по безналичному расчету осуществляется: а)по устной договоренности; б) только при наличии соответствующего договора или гарантийного письма.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1

2 вариант

№	Вопрос\задача	ПК	Время (мин)
1	Предварительное подтверждение – это: а) документ, включающий условия внесения предоплаты; б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах; в) все ответы верны.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
2	Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно: а) для клиента; б) для гостиницы; в) для всех.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
3	Импринтер – это: а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами; б) оборудование для расчета клиентов за парковку; в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
4	Консьерж – это: а) оператор кассового расчета; б) менеджер услуги размещения; в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам; г) менеджер, управляющий отелем.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
5	Подтверждение брони – это: а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены; б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию; в) информация от туроператора, что он забронировал номер.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
6	Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения: а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты; б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
7	Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения: а) услуга побудки гостя; б) услуга обмена валюты;	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1

	в) доставка корреспонденции в номер клиента.		
8	Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется: а) для правильного расчета гостей отеля за проживание; б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время; в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1
9	Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название: а) дневной тариф; б) персональный тариф; в) суточный тариф.	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1
10	Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название: а) тариф «полупансион»; б) тариф «полный пансион»; в) тариф «все включено».	ПК 3 Информировать гостя о бронировании	1
11	По месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц: а) отель « люкс». отель среднего уровня , отель высокого уровня; б) гостиницы в центре города, придорожные, плавучие отели; в) таймшер.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
12	Отель имеет от 100 до 400 номеров с условиями аналогичными меблированным комнатам: а) апарт-отель; б) отель экономического класса; в) таймшер.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
13	Заявки по данному виду бронирования приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний: а) заявки на бронирование по телефону; б) заявки на бронирование по факсу; в) Интернет-бронирование.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
14	Письма–заявки данным видом бронирования присылаются на фирменном бланке, в котором должны быть реквизиты компании, номер контактного телефона и факса, обязательно должна быть печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу: а) заявки на бронирование по телефону; б) заявки но бронирование по почте;	ПК2 Бронировать и вести документацию	1

	в) заявки на бронирование по факсу.		
15	На современном рынке гостиничных услуг наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров: а) Интернет-бронирование; б) заявки на бронирование по почте; в) заявки на бронирование по факсу.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
16	Существует несколько типов бронирования: а)3; б) 7 ; в) 5.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
17	Клиент гарантирует оплатить номер , даже если он не сможет им воспользоваться в случае неявки : а) гарантированное бронирование; б) сверхбронирование; в) негарантированное бронирование	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
18	Данный вид бронирования предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице : а) бронирование под гарантию кредитной карты; б) бронирование по выставлению счета; в) бронирование по предварительной оплате.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
19	Резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым гостиницей клиенту: а) подтверждение бронирования; б) утверждение бронирования.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
20	Клиенты, желающие особой подготовки номера к заезду должны сообщить: а) способ оплаты; б) способ оплаты, имя гостя; в) способ оплаты, имя гостя, имя и адрес того кто оплачивает дополнительный сервис, подробное описание необходимого.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
21	Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течении: а) 30 минут; б) 1 часа; в) 1-2 часов.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
22	Номером подтверждения будет являться: а) новый присвоенный номер; б) тот же номер , под которым была зарегистрирована заявка на размещение.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
23	Бланк подтверждения заявки на бронирование: а) чистый лист, клиент пишет сам;	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1

	б) бланк, заложенный в электронную систему бронирования или отпечатанный типографским способом.		
24	Обслуживание по безналичному расчету осуществляется: а)по устной договоренности; б) только при наличии соответствующего договора или гарантийного письма.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
25	Существуют скидки на обслуживание : а).да ; б) нет.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его.	1
26	Сотрудник отдела бронирования является штатным сотрудником гостиницы: а) является; б) не является.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
27	Сотрудник отдела бронирования обязан быть пунктуальным и точным, заранее уведомлять руководство , если по каким-либо приход на работу невозможен или задерживается: а) не обязан; б) обязан.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его	1
28	Сотрудник отдела бронирования несёт ответственность за: а) соблюдение должностных обязанностей , указанных в инструкции; б) соблюдение норм по охране труда, техники безопасности, санитарии и противопожарной безопасности; в) выполнение правил внутреннего трудового законодательства РФ.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1
29	Сотрудник отдела бронирования имеет право: а) требовать создания необходимых условий для обеспечения качественного обслуживания гостей; б) вносить предложения о более рациональном и качественном обслуживании гостей гостиницы.	ПК1 Принимать заказ от потребителя и оформить его	1
30	Сотрудник отдела бронирования : а) обязан иметь представительный , опрятный и ухоженный внешний вид, поддерживать порядок на своём рабочем месте; б) не обязан иметь представительный внешний вид.	ПК2 Бронировать и вести документацию	1

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на 27 вопросов теста в отведенное время

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно ответил на 23 вопросов теста в отведенное время.

3.2.2. Теоретические задания

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания

1. Характеристика службы бронирования и ее функции.
2. Система скидок, применяемых в гостиницах.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2012 г по 18.06. 2012 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. 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. по 18.08. Составьте текст подтверждения бронирования.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания

1. Процесс подтверждения бронирования.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Принять заявку на бронирование от индивидуального клиента, номер – апартамент, проживание с 11. 08. по 18.08 Оплата по кредитной карте.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания

1. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элотмента.
2. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 180 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 120 н, в 3-ий- 110 н, 4-ый -100 н, 5- ый – 140 н, 6- ой – 155 н, 7- 180 н..

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания

1. Типология гостиниц.
2. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек , 1 номер апартамент и 9 номеров первого класса с 12.08 по 23.08. 2013 г.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания

1. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания

1. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования
2. Мировая система классификации гостиниц.
3. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. по 25.06. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания

1.Характеристика централизованного бронирования : неприсоединенная система бронирования.

2. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.

3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 21.05 по 25.05. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 27.05 по 02.06. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания

1. Характеристика негарантированного бронирования.

2. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.

3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 250 номеров. За сутки продано 175 номеров?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания

1. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.

2. Характеристика Интернет - бронирования , проблемы бронирования.

3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 70 номеров. За сутки продано 65 номеров?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Волков Ю. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов, М.: Феникс, 2010.
- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания

1. Порядок работы в Интернет - бронировании.

2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.

3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 330 номеров. В 1-ый день продано 330 н, 2-ой – 300 н, в 3-ий- 250 н, 4-ый -210 н, 5- ый – 180 н, 6- ой – 270 н, 7- 320 н

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания

1. Процесс бронирования под гарантию компании.

2. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.

3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:

1) забронировано туристической фирмой 30 одноместных номеров стоимостью 1800 р. сутки, 26 двухместных номеров стоимостью 1600 р, 5 апартаментов стоимостью 3050р;

2) произведено индивидуальное бронирование 5 одноместных номеров стоимостью 2000 р, 3-х номеров «люкс» стоимостью 3400 р. ?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания

1. Характеристика и виды гарантированного бронирования.

2. Классификация персонала контактных служб гостиницы.

3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:

1) забронировано туристической фирмой 25 одноместных номеров стоимостью 1440 р. сутки, 23 двухместных номеров стоимостью 1200 р, 3 апартаментов стоимостью 3500р;

2) произведено индивидуальное бронирование 25 одноместных номеров стоимостью 2200 р, 4-х номеров «люкс» стоимостью 3600 р. ?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Волков Ю. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов, М.: Феникс, 2010.
- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания

1. Бронирование по предварительной оплате и по выставлению счета.

2. Особенности ведения переговоров с представителями туристических фирм.

3. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию бронирования в следующих случаях: 1) на срок от 3-х суток и более в не сезон пик, 2) на срок менее 3-х суток, 3) на срок от 3-х суток и более в сезон пик ?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания

1. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.
2. Форма сотрудничества гостиниц и туроператора: аренда гостиницы.
3. Турагенство проинформировало гостиницу об аннуляции заявки на размещение 50% группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки ?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания

1. Процесс перевода гостей в другой отель.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях безотзывного бронирования.
3. Ситуационная задача

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания

1. Аннуляция негарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях приоритетного бронирования .
3. Составьте последовательность ведения телефонного переговора с клиентом по принятию заказа на бронирование номера. Оформите заказ на бронь.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания

1. Аннуляция гарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: строгофиксированные и свободнофиксированные блоки мест
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания

1. Работа с письмами – заявками на размещение.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: пассивные, раздражительные клиенты .
3.. В гостиницу «Апарт» поступил телефонный запрос от клиента Петрова А.И. с просьбой забронировать номер «люкс» на период с 22 06. по 29.06. под гарантию кредитной карты. Каковы действия сотрудника отдела бронирования гостиницы?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания

1. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету.
2. Классификация гостиниц по уровню комфорта, по месту расположения.
3. Гостиница заключила с туристической фирмой договор о предоставление мест с гарантией заполнения до 80%. Какие преимущества по этому договору имеет гостиница и какие преимущества имеет туристическая фирма?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания

1. Работа гостиниц и туроператоров на условиях повышенной комиссии.
2. Предварительная оплата: депозит, задаток.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор комитмента на срок 90 дней. Опубликованный тариф в гостинице 1750 рублей за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: жесткие и мягкие блоки мест.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор на безотзывное бронирование. Опубликованный тариф в гостинице 1600 рублей за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания

1 . Классификация гостиниц по вместимости, назначению, уровню цен.

2. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.

3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор аренды на срок 6 месяцев. Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки проживания

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания

1. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.

2. Принятие заявок на бронирование.

3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой заключен договор аренды сроком на 1 год. . Опубликованный тариф в гостинице 1800 руб за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Волков Ю. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов, М.: Феникс, 2010.
- Раздаточный материал со справочными данными.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания

1. Стандартизация гостиничных услуг.

2. Технология ведения телефонных переговоров с клиентами гостиницы.

3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 150 номеров. За сутки продано 125 номеров?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.

3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 130 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 100 н, в 3-ий- 120 н, 4-ый -110 н, 5- ый – 80 н, 6- ой – 70 н, 7- 90 н.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 30 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.
2. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования .
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 24.08 по 30.08. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 17.09 по 02.10. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания

1. Порядок лицензирования гостиничной деятельности.
2. Классификация информационных технологий.
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 25 человек , 1 номер апартамент и 22 номера первого класса с 10.05 по 20.05.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания

1. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Характеристика компьютерных систем бронирования.
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания

1. Европейская модель гостеприимства.
2. Выбор системы бронирования.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2800 руб за суткипроживания.

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Способы передачи информации в гостинице.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 170 номеров. За сутки продано 165 номеров?

Условия выполнения задания

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

- Бланки отчетной документации

Критерии оценки выполнения задания

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

4.1. Общие положения

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика и характеристики руководителя практики от организации.

Уровень подготовки студентов при проведении практики оценивается решением – дифференцированный зачет.

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Производственная практика:

Таблица 4.2

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У
Ознакомление с рабочим местом службы бронирования		ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	У1,
Ознакомление с необходимой документацией при бронировании.	ПК1, ПК2	ОК4	ПО2,З1,З2,З3, З4,
Формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице.	ПК1,ПК2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	ПО1,У6,З3,З4 ,З5
Выполнение работ по бронированию номеров – мест для различных категорий граждан	ПК1, ПК2, ПК3, ОК1,	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6	ПО1,У1,У2,У 3,З3,З4
Каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.	ПК1, ПК2	ОК7, ОК8	ПО1,У6,У7,У 8,З1,З2
Ознакомление с технологией бронирования, подтверждение и аннуляция брони.	ПК1, ПК2, ПК3	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6	У5,З9
Ознакомление со средствами программного обеспечения, современными информационными технологиями в процессе бронирования.	ПК1,ПК2	ОК4, ОК5, ОК9	ПО1,У4,У7,З 6,З11
Применение на практике способов и видов бронирования гостиничных услуг.	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО2, У2, У6,У7
Выполнение работ по резервированию гостиничных услуг.	ПК1, ПК3	ОК2, ОК3, ОК9	ПО1,ПО2,У2, З5
Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования.	ПК3	ОК3, ОК6, ОК7, ОК9	З10
Документационное обеспечение организации деятельности служб бронирования.	ПК2	ОК2, ОК4, ОК5	ПО2,У3,З7
Ознакомление с правилами техники безопасности, правилами внутреннего трудового распорядка.	ПК1, ПК3	ОК2, ОК3, ОК9	
Изучить устав предприятия, определить цели, задачи и функции предприятия.	ПК2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	ПО1; У.1.1, У.1.2, У.1.3,

			У.1.7
Ознакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию.	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО 1, У. 1.4, У. 1.7
Изучить компьютерные системы бронирования применяемые на предприятие.	ПК1,	ОК4, ОК5, ОК9	ПО 1, У.1.7, У.1.8
Принять участие бронирование номера по телефону, факсу.	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК7, ОК8, ОК9	ПО 1, У.1.6, У1. .7
Принять участие в бронирование номера по интернету.	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК7, ОК8, ОК9	ПО 1, У.1.5, У.1.7
Оформить подтверждение бронирование. Оформить аннуляцию бронирование.	ПК1, ПК2, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6,	ПО2, У2.1

4.3. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики)

1. ФИО обучающегося, № группы, специальность_____
_____
2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес
_____
3. Время проведения практики _____
4. Виды и объем работ, выполненные обучающимися во время практики:
_____
_____
5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика_____
_____

Дата Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена квалификационного

Задания к экзамену ориентированны на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности «**Бронирование гостиничных услуг»**. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций ставится оценка «неудовлетворительно». При наличии противоречивых оценок по одному и тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу обучающегося.

I. ПАСПОРТ

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» специальности среднего специального образования (базовой подготовки) 43.02.11 Гостиничный сервис

Группы проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Таблица 5.1

ПК + ОК	Показатели оценки результата
ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ОК10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	1. Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; 2. Скорость приема заказа от потребителей; 3. Точность принимаемой информации от потребителя; 4. Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; 5.Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; 6. Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 7.Уверенное владение иностранными языками. 8. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю 9. Аргументированный анализ текущей ситуации; 10. Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ПК 2. Бронировать и вести документацию ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	1. Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; 2. Быстрое определение способа и вида бронирования; 3. Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; 4. Ведение учета и хранения отчетных дан-

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	ных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; 5. Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; 6.Уверенное владение иностранными зыками. 7. Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 8. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 9. Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями 10. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 11. Проявление готовности к обмену информацией; 12. Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ПК 3. Информировать потребителя о бронировании ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1.Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; 2.Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; 3. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; 4. Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; 5. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 6. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; 7. Уверенное владение иностранными языками. 8. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. 9. Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования;

ОК 9. Ориентир	10.Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. 11. Проявление гражданской позиции; 12. Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 13. Использование профессиональных знаний в период военной службы.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ
Вариант № _1_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Принять заявку бронирование номера по телефону.
Задание № 3 Зарегистрировать заявку на бронирование.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _2_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Гарантированное бронирование ваучером.
Задание № 3 Заполнить бланк отмены бронирования.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _3_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Бронирование под гарантию компании или корпорации.
Задание № 3 Заполнить бланк изменений в бронировании.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _4_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Бронирование под гарантию кредитной карты.
Задание № 3 Заполнить бланк переподтверждения бронирования.
Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _5_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Выполнить бронирование номера-места по выставлению счёта.
Задание № 3 Подтверждение бронирования.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _6_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Выполнить бронирование номера-места по предварительной оплате.
Задание № 3 Составить бланк гарантийного письма.
Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _7_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.

Задание № 2 Заполните бланк гарантии бронирования.
Задание № 3 Зарегистрировать заявку на бронирование.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _8_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Внести данные гостя в Интернет-страницу гостиницы.
Задание № 3 Зарегистрировать заявку на бронирование.

Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _9_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Выполнить технологию приема письма-заявки на размещение гостей приходящую в гостиницу по почте.
Задание № 3 Зарегистрировать заявку на бронирование
Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы

2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

Вариант № _10_

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.
Вы можете воспользоваться информационно-правовой базой Консультант плюс

Время выполнения задания _____50 минут_____
Задание
Текст задания:
Задание № 1 Организовать рабочее место сотрудника отдела бронирования.
Задание № 2 Принять заявку бронирование номера по факсу.
Задание № 3 Зарегистрировать заявку на бронирование
Условия:
Персональный компьютер, бланки отчетной документации

Критерии оценки:
1. Правильная организация работы
2. Правильность заполнения отчетной документации
3. Обоснованность и точность изложенного решения.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменующегося – _10_

Время выполнения задания - _____50 минут_____

Оборудование:
Персональный компьютер, бланки

Программное обеспечение: информационно-правовая база Консультант плюс

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Выполнение задания:
- рациональное распределение времени на выполнение задания
(обязательно наличие следующих этапов выполнения задания: ознакомление с заданием и планирование работы; получение информации; подготовка продукта; рефлексия выполнения задания и коррекция подготовленных документов перед сдачей; самостоятельность выполнения задания; своевременность выполнения заданий в соответствии с установленным лимитом времени);
- грамотность представления решения.

<u>IIIв. ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ПРОДУКТ/ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ ПРОЦЕСС</u>:

Таблица 5.2

Содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения бронирования. Продумать четкую цель разговора. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд). Зафиксировать беседу. Принять заявку на бронирование номеров по телефону. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.	ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	- Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; - Скорость приема заказа от потребителей; - Точность принимаемой информации от потребителя; - Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; -Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; - Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; - Уверенное владение иностранными зыками.
Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения бронирования. Четкая последовательность и соблюдение технологии при резервировании номеров–мест. Соблюдать точность принимаемой информации от потребителя на бронирование номера по факсу. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд). 6.Зарегистрировать письмо-заявку.	ПК 2. Бронировать и вести документацию	-Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; - Быстрое определение способа и вида бронирования; -Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; -Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; -Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - Уверенное владение иностранными зыками.
Консультирование потребителей о применяе-	ПК 3. Информировать потребителя о	-Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гости-

мых способах бронирования. Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения бронирования. При резервировании номера предлагает клиенту несколько вариантов размещения. Принять письмо-заявку на размещение гостей, по почте. Заполнить бланк гарантии бронирования (зарегистрировать). Четкая последовательность и соблюдение технологии при резервировании номеров–мест.	бронировании	ничных услуг, в т.ч. о бронировании; -Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; -Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; -Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; -Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; -Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; -Уверенное владение иностранными зыками.

Устное обоснование результатов работы *(если требуется)*:
Описание критериев, по которым должно быть дано обоснование (если оно требуется)

Таблица 5.3

Коды проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Описание критериев, по которым должно быть обоснование** (если оно требуется)	**Оценка**
ПК 1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.		
ПК 2.	Бронировать и вести документацию		
ПК 3.	Информировать потребителя о бронировании.		
ОК1	проявление интереса к будущей профессии результативность участия в профессиональных конкурсах, конференциях, проектах выставках, олимпиадах своевременность заключения договора о дальнейшем трудоустройстве		
ОК3	определение меры ответственности за принятие решений в области обеспечения реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты; критическая оценка эффективности принятых решений; демонстрация способности к самостоятельности		

	аргументированность самоанализа выполнения профессиональных задач		
ОК4	эффективный поиск необходимой информации; активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов, точность и скорость поиска необходимой для решения задачи информации; полнота использования различных источников, включая электронные при выполнении самостоятельной работы;		
ОК6	соблюдение этических норм и правил взаимодействия с обучающимися, коллегами, руководством и социальными партнерами в ходе обучения; владение приемами ведения дискуссии, диспута, диалога, полилога, монолога; соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике		
ОК7	самоанализ и коррекция результатов практических работ, соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике активное участие в ролевых играх и дискуссиях		
ОК9	анализ действующего законодательства; ведение справочно-кодификационной работы с соблюдением алгоритма действий, решение ситуационных задач с соблюдением норм действующего законодательства и сроков наступления юридических фактов		
ОК11	применение приемов делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности; следование этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности; консультирование граждан с учетом психологических особенностей лиц пожилого возраста и инвалидов		
ОК12	соблюдение обязательных процедур при проверке документов, необходимых для назначения пенсий, пособий и других выплат соблюдение обязательных процедур проверки сроков назначения пенсий, пособий и других выплат следование принципам Кодекса профессиональной этики специалиста		

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

ФИО _____

обучающийся на II курсе по специальности СПО ***43.02.11 Гостиничный сервис*** освоил(а) программу профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг»
в объеме **361 час.** с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201___ г.
Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 01.01. организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Экзамен	
Производственная практика	Дифференцированный зачет	

Результаты выполнения и защиты курсовой работы
Тема «_____
_____»
Оценка _____.

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций (ОК)	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	
ПК 2.	Бронировать и вести документацию	
ПК 3.	Информировать потребителя о бронировании.	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды	

	(подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	

Результат: вид профессиональной деятельности _____
(оценка)

Дата ___ _____201___ г. **Подписи членов экзаменационной комиссии**

_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____

Экзамен проводится в форме устного опроса (собеседование). Всего на экзамен вынесено 60 вопросов по курсу.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине
Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг:

1.Гостиничное дело в России.
2.Классификация гостиниц.
3.Структура гостиничного сервиса.
4.Административная служба гостиницы.
5.Служба питания гостиницы.
6.Коммерческая служба гостиницы.
7.Служба управления номерным фондом гостиницы.
8. Инженерно-техническая служба гостиницы.
9. Вспомогательная служба гостиницы.
10. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
11. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
12. Организация службы бронирования.
13. Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования гостиницы.
14. Общие положения должностной инструкции сотрудника отдела бронирования.
15. Обязанности сотрудника отдела бронирования.
16. Права сотрудника отдела бронирования.
17. Ответственность сотрудника отдела бронирования.
18. Источники каналы получения гостиницей запросов на бронирование номера.
19.Постоянные источники бронирования.
20. Разовые и эпизодические источники бронирования.
21. Заявка бронирования номера по телефону.
22. Правила ведения телефонных переговоров.
23. Работа оператора АТС.
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях с клиентами при бронировании.
25.Виды клиентов.
26. Болтливый клиент.
27. Властный клиент.

28. Раздражённый клиент.
29. Истеричный клиент.
30. Должностная инструкция телефонного оператора службы приёма и размещения гостиницы.
31. Общие положения должностной инструкции телефонного оператора службы приёма и размещения гостиницы.
32.Права телефонного оператора службы приёма и размещения гостиницы.
33. Ответственность телефонного оператора службы приёма и размещения гостиницы.
34. Бронирование номера по факсу.
35. Бронирование номера по почте.
36.Централизованное резервирование.
37.Присоединенная сеть бронирования.
38.Не присоединенная сеть бронирования.
39. Интернет-бронирование.
40. Собственная Интернет-страница гостиницы.
41.Виды Интернет-бронирования.
42. Членство в системе Интернет-бронирования.
43.Порядок работы в Интернет-бронировании.
44. Гарантированное бронирование.
45. Негарантированное бронирование.
46. Виды гарантированного бронирования.
47.Бронирование по предварительной оплате.
48.Бронирование по выставлению счёта.
49. Бронирование под гарантию кредитной карты.
50.Бронирование под гарантию компании или корпорации.
51.Туристский ваучер.
52. Схема перевода негарантированного бронирования на гарантированное.
53. Сверхбронирование.
54.Подтверждение бронирования.
55.Изменения в бронировании.
56.Аннуляция бронирования.
57.Виды аннуляции бронирования.
58.Аннуляция негарантированного бронирования.
59. Аннуляция гарантированного бронирования.
60.План деятельности размещения и обслуживания в гостинице по безналичному расчёту.

Критерии оценки на экзамене по дисциплине “ Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг”:

Оценка	Содержание ответа
5	На все вопросы даны правильные и точные ответы. Показано знакомство с проблемами гостиничного предприятия. Продемонстрировано безупречное знание базовой терминологии, умение раскрыть и объяснить содержание терминов.
4	Вопросы раскрыты правильно. Продемонстрировано хорошее знание базовой терминологии. Однако отдельные ошибки логики и неполное содержании ответов не позволяют оценить его на «отлично».
3	Ответы на вопросы даны в целом правильно, однако недостаточно полно и в них присутствует ряд ошибок. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы. Базовая терминология в целом усвоена.
2	Ответ студента свидетельствует о том, что учебный курс не был им усвоен (существенные пробелы в знаниях, подмена терминов, отсутствует знание базовой терминологии и т.д.)

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный: *выполнение практических заданий*.

По результатам экзамена квалификационного выставляется оценка «отлично», «хорошо» «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1.1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК 03.01	Контрольная работа	Экспертная оценка выполнения практических работ, выполнение тестовых заданий, устный опрос, письменный опрос, оценка выполнения контрольных работ
ПП 03.01	Дифференцированный зачет	Аттестационный лист Представление портфолио
Курсовая работа	Не предусмотрено	
ПМ 03	Экзамен (квалификационный)	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате освоения профессионального модуля осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оценка готовности номеров к заселению; - точность и грамотность оформления документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг; - оценка качества оказания персональных и

	дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; - оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; - правильность и чёткость предоставления телекоммуникационных услуг.
ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	- оценка качества предоставления услуги питания в номерах; - оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах; - оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; - правильность сбора использованной посуды, грамотное составление счетов за обслуживание; - оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room service); - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения.
ПК 3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	- точность и грамотность в оформлении документов по учёту оборудования и инвентаря; - грамотность и чёткость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования.
ПК 4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и	- точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гос-

ценностей проживающих.	тей; - оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих; - оценка правильности порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	-нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	-взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения.
ОК7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи то-	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы; -проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения

варов.	заданий.
ОК8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	-проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; -анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг.
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	-готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:
иметь практический опыт (ПО):
ПО.1 -организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
ПО. 2 -предоставления услуги питания в номерах;
ПО. 3- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
уметь (У):
У.1организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
У.2 оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
У.3 организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
У.4 контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
У.5 комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
У.6 осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
У.7 проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
У.8 составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
У.9 предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
знать (З):
З.1 порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
З.2 правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
З.3 виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
З.4 порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

З.5 принципы и технологию организации досуга и отдыха;
З.6 порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
З.7 правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
З.8 правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
З.9- особенности обслуживания room-service;
З.10 правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
З.11 правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

К экзамену квалификационному по профессиональному модулю допускаются обучающиеся, успешно выполнившие все практические работы по междисциплинарным курсам, прошедшие промежуточную аттестацию по производственной практике в рамках данного профессионального модуля.

2.2. Требования к портфолио

Смешанный тип портфолио

Основная цель формирования «портфолио» - накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в ГБПОУ «БКН». Портфолио способствует:

-мотивации к образовательным достижениям;

-приобретению опыта к деловой конкуренции;

-обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей;

-выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей;

-повышению конкурентоспособности будущего специалиста.

Портфолио позволяет учитывать уровень всесторонней самореализации студента в образовательной среде. Портфолио оформляется в виде дневника достижений обучающегося с приложением

Содержание Портфолио:

1. Резюме. (Общие сведения о студенте.)
2. Характеристика студента. (Характеристики могут быть и куратором группы).
3. Индивидуальные достижения студента:
   1.Достижения в освоении основной образовательной программы (образовательная активность студента);
   2.Достижения в исследовательской и творческой деятельности (творческая активность) (участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах, научно-практических конференциях, доклады, рефераты и т.п.);
   3. Достижения в спортивной и общественной деятельности (социальная и коммуникативная активность).
4. «Мой портрет». (Автобиография, поставленные цели, самоанализ индивидуальных достижений (рефлексия)
5. Перечень представленных отзывов и рекомендаций. (Данный раздел включает в себя характеристики отношения студента к людям, событиям, различным видам деятельности. Они могут быть представлены в виде рекомендательных писем от преподавателей, родителей, одногруппников и др.)

Критерии оценки портфолио: полнота наполнения портфолио, правильность выполнения и оформления документов.

Оценка портфолио

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Наличие документов, подтверждающих участие в НПК, олимпиадах, конкурсах, общественной деятельности	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	активное участие в жизни учебного заведения, в том числе представление своей будущей профессии и своего учебного заведения, специальности на выставках, конкурсах.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация занятий по самостоятельной работе с базами данных, литературой в библиотеке/ читальном зале колледжа	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	-анализ и применение действующего законодательства в области пенсионного обеспечения, назначения пособий, компенсаций, предоставления услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите с использованием информационных справочно-правовых систем; - применение найденных источников информации для решения профессиональных задач; - работа с информационно – справочными системами по профилю специальности;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в не менее чем в 2-х конкурсных мероприятиях, проводимых в рамках Недели специальности, Декаде предметно – цикловой комиссии, учебного отделения, в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств). Положительный отзыв руководителя практики от организации	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контро-	внесение предложений в администрацию учебного заведения о совершенствовании учебно – воспитательного процесса - оценка эффективности и качества выполнения самостоятельной работы /домашних заданий: самоанализ, коррекция	

лировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.		
ОК 9. Соблюдать основы здорового образа жизни, требований охраны труда.	участие в военных сборах; применение полученных знаний, умений /практического опыта при выполнении воинской обязанностей, участие в спортивных соревнованиях.	
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	Демонстрировать умения давать психологическую характеристику личности, применять приемы делового общения и правила культуры поведения	
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	Демонстрировать умения характеризовать различные виды и формы девиантного и делинквентного поведения, выделять их социальные и социально – психологические причины	

2.3. Требования к курсовой работе *не предусмотрено*

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка знаний и умений.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: контроль выполнения практических заданий, тестирование.

3.2. Задания для оценки освоения:

Задания для оценки текущего контроля

Задание 1: тестирование

Проверяемые результаты обучения: З1, З2, З4, З5, З6, З8, З9, З10, З11.

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

3.2. Перечень заданий для оценки освоения МДК

Оценка освоения МДК предусматривает использование накопительной системы и экзамена.

3.2.1. Перечень заданий для оценки освоения МДК

Приложение №	**Проверяемые результаты обучения (У, З)**	**Тип задания**
Приложение №1	У 1 – У 10 З. 1- З. 8	Практические работы
Приложение №2	У 1 – У 10 З. 1- З. 8	Тест (Итоговый контроль)

3.2.3. Задания для оценки освоения МДК

1 вариант

№	Вопрос\задача	ПК	Время (мин)
1	Основной нормативный документ на оказание гостиничных услуг а) «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» от 25 апреля 1997 г. № 490; б) Устав гостиницы; в) Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
2	Служба по предоставлению питания в номер а) Room – service; б) Ресторанная служба; в) Служба приема и размещения (завтрак в номер)	ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	1
3	Вид уборки по просьбе гостя: а) Текущая уборка; б) Генеральная уборка; в) Экспресс – уборка.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
4	Входит ли стоимость продуктов в мини – баре в стоимость проживания в номере? а) Входит; б) Не входит; в) В каждой гостинице по-разному.	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	1
5	Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в гостинице: а) привлечение клиентов и формирование их лояльности; б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг: в) получение прибыли от дополнительных услуг.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
6	Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам: а) заказ билетов и экскурсий; б) сауна, турецкая баня; в) заказ такси;	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке	1

		номеров и служебных помещений.	
7	Укажите виды дополнительных услуг: а) включенные в стоимость номера; б) бесплатные; в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
8	Укажите службу в гостинице, которая подразделяет на участки, имеющие индивидуальные функции: кассье, консьержа: а) служба обслуживания б) служба бронирования; в) служба приема и размещения; г)поэтажная и хозяйственная служба.	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	1
9	Реорганизуйте следующий список людей и действий в логический поток от начала до окончания процесса прибытия гостя: а) выбор категории номера; б)установление платежеспособности гостя; в) предварительное бронирование номера; г) размещение гостя;	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	1
10	Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации: а) сообщить информацию в службу безопасности; б) записать информацию в специальные в) повторить записанную информацию.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
11	Укажите, что нужно контролировать во время проживания группы: а) план мероприятий б) организовать отдельную стойку ресепшн; в) создание индивидуальной программ пребывания в отеле.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1

12	Выберите из представленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу а) молчать; б) не противоречить гостю; в) указать причину звонка; г) высказать благодарность.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
13	Какие способы оплаты допускаются в гостиницах: а) наличными в иностранной валюте б) кредитными картами; в) переводом; г) ваучером.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
14	Укажите, какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание: а) вспомогательная; б) служба Room-сервиса в) хозяйственная; г) служба, отвечающая за мини-бар.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
15	Восстановите правильный порядок обслуживания гостей: а) размещение в номере; б) бронирование категории номера; в) регистрация гостя по прибытии; г)оплата за номер и дополнительные	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
16	Укажите стадии телефонного разговора: а) прием информации; б) прием телефонного звонка; в) прием звонка и телефонограммы; г) соединение с номером гостя.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
17	Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км. от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1

18	Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу: а) пенсионное удостоверение; б) регистрационный талон; в) свидетельство о рождении; г) российский паспорт.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
19	Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите, на что необходимо обращать внимание: а) на обслуживающий персонал; б) на кошелек гостя; в) на рецептуру и технологии приготовления различных блюд в ресторанах; г) на стандарты сервировки блюд.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
20	Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
21	Укажите визы, действующие на территории Российской Федерации: а) въездные; б) дипломатические; в) студенческие; г) обыкновенные.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
22	Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ответ обоснуйте.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
23	1.Трансфер – это: а) заказ такси; б) любая перевозка туриста; в) заказ билетов.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при	1

		предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
24	2. В карте гостя указывается: а) тип номера; б) количество суток; в) имя гостя.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
25	Если гость проживает в гостинице менее суток, то оплата взимается: а) за целые сутки; б) за половину суток; в) почасовая.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
26	В его обязанности входит доставка почты, личных сообщений в номер: а) консьерж; б) посыльный; в) администратор;	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
27	К должности руководителя АХС в гостиницах предъявляются следующие квалификационные требования: а) высшее образование; б) свободное знание английского языка, знание других иностранных языков приветствуется; в) владение применяемыми в гостинице компьютерными программами.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
28	Офис АХС это рабочее место: а) горничной;	ПК 1. Организовывать и контролировать работу	1

	б) руководителя АХС; в) подсобных рабочих.	обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
29	Состояние подготовленного для заезда номера обязательно контролирует: а) горничная; б) руководитель АХС; в) супервайзер АХС.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
30	Бассейн, солярий, бассейн с гидромассажем-джакузи, сауны, тренажерные залы, массаж. .Всё это услуги: а) бизнес-центра; б) сервис-бюро; в) спортивно-оздоровительный центр.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1

2 Вариант

1	Восстановите правильный порядок обслуживания гостей: а) размещение в номере; б) бронирование категории номера; в) регистрация гостя по прибытии; г)оплата за номер и дополнительные	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
2	Укажите стадии телефонного разговора: а) прием информации; б) прием телефонного звонка; в) прием звонка и телефонограммы; г) соединение с номером гостя.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
3	Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего техни-	1

	от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.	ческого персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
4	Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу: а) пенсионное удостоверение; б) регистрационный талон; в) свидетельство о рождении; г) российский паспорт.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
4	Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите, на что необходимо обращать внимание: а) на обслуживающий персонал; б) на кошелек гостя; в) на рецептуру и технологии приготовления различных блюд в ресторанах; г) на стандарты сервировки блюд.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
6	Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
7	Укажите визы, действующие на территории Российской Федерации: а) въездные; б) дипломатические; в) студенческие; г) обыкновенные.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	1
8	Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ответ обоснуйте.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных	1

		помещений.	
9	1.Трансфер – это: а) заказ такси; б) любая перевозка туриста; в) заказ билетов.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
10	2. В карте гостя указывается: а) тип номера; б) количество суток; в) имя гостя.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
11	Если гость проживает в гостинице менее суток, то оплата взимается: а) за целые сутки; б) за половину суток; в) почасовая.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
12	В его обязанности входит доставка почты, личных сообщений в номер: а) консьерж; б) посыльный; в) администратор;	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
13	К должности руководителя АХС в гостиницах предъявляются следующие квалификационные требования: а) высшее образование; б) свободное знание английского языка, знание других иностранных языков при-	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги	1

	ветствуется; в) владение применяемыми в гостинице компьютерными программами.	размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
14	Офис АХС это рабочее место: а) горничной; б) руководителя АХС; в) подсобных рабочих.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
15	Состояние подготовленного для заезда номера обязательно контролирует: а) горничная; б) руководитель АХС; в) супервайзер АХС.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
16	Бассейн, солярий, бассейн с гидромассажем-джакузи, сауны, тренажерные залы, массаж. .Всё это услуги: а) бизнес-центра; б) сервис-бюро; в) спортивно-оздоровительный центр.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1
17	Основной нормативный документ на оказание гостиничных услуг а) «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» от 25 апреля 1997 г. № 490; б) Устав гостиницы; в) Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
18	Служба по предоставлению питания в номер а) Room – service;	ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги	

	б) Ресторанная служба; в) Служба приема и размещения (завтрак в номер)	питания в номерах (room-service).	
19	Вид уборки по просьбе гостя: а) Текущая уборка; б) Генеральная уборка; в) Экспресс – уборка.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
20	Входит ли стоимость продуктов в мини – баре в стоимость проживания в номере? а) Входит; б) Не входит; в) В каждой гостинице по-разному.	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
21	Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в гостинице: а) привлечение клиентов и формирование их лояльности; б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг: в) получение прибыли от дополнительных услуг.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
22	Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам: а) заказ билетов и экскурсий; б) сауна, турецкая баня; в) заказ такси;	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
23	Укажите виды дополнительных услуг: а) включенные в стоимость номера; б) бесплатные; в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
24	Укажите службу в гостинице, которая подразделяет на участки, имеющие индивидуальные функции: кассье, консьержа:	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	

	а) служба обслуживания б) служба бронирования; в) служба приема и размещения; г)поэтажная и хозяйственная служба.		
25	Реорганизуйте следующий список людей и действий в логический поток от начала до окончания процесса прибытия гостя: а) выбор категории номера; б)установление платежеспособности гостя; в) предварительное бронирование номера; г) размещение гостя;	ПК4Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
26	Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации: а) сообщить информацию в службу безопасности; б) записать информацию в специальные в) повторить записанную информацию.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
27	Укажите, что нужно контролировать во время проживания группы: а) план мероприятий б) организовать отдельную стойку ресепшн; в) создание индивидуальной программ пребывания в отеле.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
28	Выберите из представленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу а) молчать; б) не противоречить гостю; в) указать причину звонка; г) высказать благодарность.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
29	Какие способы оплаты допускаются в гостиницах: а) наличными в иностранной валюте б) кредитными картами; в) переводом; г) ваучером.	ПК3.Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
30	Укажите, какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание: а) вспомогательная; б) служба Room-сервиса в) хозяйственная; г) служба, отвечающая за мини-бар.	ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополни-	

		тельных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.
Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время
Оценка «**хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на 26 вопросов теста в отведенное время
Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно ответил на 23 вопросов теста в отведенное время.

3.2.2. Вопросы для самостоятельного изучения

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 в Тункинском районе

30. Виды услуг в гостиницах Тункинского района

3.2.3 Задания практические

Задание 1

Опишите деятельность одной из гостиниц Тункинского района: название, место расположения, назначение, номерной фонд, услуги.

Задание 2

Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении гостиничных услуг

- Вы проводите инструктаж вновь принятой горничной по технологии уборочных работ. Какие основные требования Вы должны предъявить новому сотруднику?

- 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.

- Составьте инструктаж по технике безопасности при проведении уборочных работ.

- Начертите примерную схему одного из этажей гостиницы, укажите план эвакуации при чрезвычайной ситуации.

Организация работы по предоставлению дополнительных услуг.

- Опишите дополнительные услуги гостиничного предприятия, в котором проходили практику, предложите, каким образом можно расширить этот список.

- Составьте правила обслуживания питанием в номере гостиницы (room-service).

Учет оборудования и инвентаря гостиницы и создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

- 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?

- 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?

- 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?

- Какое мероприятие необходимо провести в гостинице после пожара в отделе бронирования? Составьте план этого мероприятия.

Критерии оценки выполнения задания

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

4.1. Общие положения

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика и характеристики руководителя практики от организации.

Уровень подготовки студентов при проведении практики оценивается решением – дифференцированный зачет.

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Производственная практика:

Таблица 4.2

Виды работ	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У
Ознакомится с структурой помещений гостиницы.	ПК.1	ОК.1, ОК.4, ОК.6, ОК.7, ОК.8	У.1,
Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы	ПК.1, ПК.2	ОК.4	ПО.1, У.1, У.3, У.4, З.1

Организация оказания основных и дополнительных услуг гостиницы.	ПК.1	ОК.1, ОК.4, ОК.6, ОК.7, ОК.8	ПО.1,У.3,З.3
Изучить принципы и технологии организации досуга и отдыха.	ПК.1	ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.6	ПО.1,У.3,У.4, З.5
Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.	ПК.3	ОК7, ОК.8	ПО.3.,У.7,У.8,З.7, З.11
Изучить особенности обслуживания в номерах.	ПК.1	ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.6	ПО.2, У.4,У.5, У.6, З.8,З.9,З.10
Ознакомится с видами «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания.	ПК.1, ПК.3,	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО 1, У.3, З.3
Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов.	ПК1,	ОК4, ОК5, ОК9	ПО1, У.3, У.4,З.4,
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО.3, У.2, У.4, З.11
Выполнение обслуживание в номерах гостиницы	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО2, З1,З2
Изучить организацию хранения личных вещей проживающих в гостинице.	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК7, ОК8, ОК9	ПО 1, У.1.5, У.1.7
Изучить сущность и структуру службы приема и размещения	ПК1	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1,У.4
Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях.	ПК1	ОК.1, ОК.4, ОК.6, ОК.7, ОК.8	ПО.1; У.1, У.4, З.1, З.2
Самостоятельно оформить документы по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	ПК.1, ПК.3,	ОК.2, ОК.3, ОК.9.	ПО.3, У.2, У.4, З.11
Самостоятельно организовать оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды	ПК.1,	ОК.4, ОК.5, ОК.9	ПО1, У.3, У.4,З.4,
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг	ПК.1, ПК.3,	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО 1, У.3, З.3
Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих	ПК.1, ПК.3,	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО 1, У.1.5, У.1.7

Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания	ПК.1, ПК.2, ПК.3,	ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.6,	ПО.2, У2.1
Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	ПК.1	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1, У.1,З.1
Самостоятельно вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	ПК.3	ОК.7, ОК.8	ПО3,У7,У8,З7, З11
Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг	ПК.1,	ОК.4, ОК.5, ОК.9	ПО1, У.3, У.4,З.4,
Ознакомление с рабочим местом старшей горничной	ПК.1	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1, У.1,З.1
Составление необходимой документации при выдаче белья	ПК.1		
Работа с техническими средствами	ПК.2	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	
Работа с чистящими, моющими и дезинфицирующими средствами	ПК.1	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1, З.2
Пожарная безопасность и техника безопасности в гостинице	ПК.4	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1, У.8,З.10,З.11
Проведение различных видов уборочных работ.	ПК.1	ОК.2, ОК.7, ОК.8, ОК.9	ПО.1; У.1, У.4, 3.1, З.2

4.3. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики)

1. ФИО обучающегося, № группы, специальность_____
_____

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес
_____

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимися во время практики:
_____
_____

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика_____
_____

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена квалификационного

Задания к экзамену ориентированны на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности «**Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций ставится оценка «неудовлетворительно». При наличии противоречивых оценок по одному и тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу обучающегося.

I. ПАСПОРТ

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «**Организация обслуживания гостей в процессе проживания**» специальности среднего специального образования (базовой подготовки) 43.02.11 Гостиничный сервис

Группы проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Таблица 5.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оценка готовности номеров к заселению; - точность и грамотность оформления документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг; - оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; - оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; - оценка приёмов саморегулирования пове-

	дения в процессе межличностного общения; - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; - правильность и чёткость предоставления телекоммуникационных услуг.
ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	- оценка качества предоставления услуги питания в номерах; - оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах; - оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; - правильность сбора использованной посуды, грамотное составление счетов за обслуживание; - оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room service); - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения.
ПК 3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	- точность и грамотность в оформлении документов по учёту оборудования и инвентаря; - грамотность и чёткость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования.
ПК 4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей; - оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих; - оценка правильности порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ
Вариант № _1_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – BB.

Формулировка задания

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
2. Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей.
3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?
4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

Вариант № _2_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – старший администратор. Ваша задача – составить график смен на неделю. Помимо этого, Вам необходимо ознакомиться с записями постояльцев в книге «Отзывов и предложений».

При проверке Вы обнаружили отрицательные отзывы, и все они были оставлены за последние 2 дня: медленное обслуживание, ошибки при оформлении документов, невнимательность к гостям, и даже грубость.

Вызвав группу администраторов, работавших в эти дни, Вы выяснили причину недочетов – усталость сотрудников из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждому из администраторов приходилось выйти в дневную смену после ночной. Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

Формулировка задания

1. Почему график работы сотрудников данного подразделения является посменным? Какие смены выделяют?
2. От чего зависит численность администраторов в каждой смене? Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для администраторов?
3. Каков порядок работы с книгой «Отзывов и предложений»? Почему данная «книга» является документом строгой отчетности? Каким образом старший администратор должен работать с недочѐтами своих подчиненных?
4. Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

Вариант № _3_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией. **Текст задания:**

Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее.

Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?
2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?
3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.
4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Вариант № _4_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – руководитель службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Уровень производительности труда в Вашем коллективе значительно упала. После наблюдения за деятельностью сотрудников Вы сделали вывод, что необходимо разработать более эффективную систему мотивации. Вы решили сделать акцент на методы нематериального стимулирования.

После внедрения новой мотивационной системы Вы решили проанализировать, как эта система «прижилась». Результаты показали, что выбранные методы эффективно повлияли на деятельность сотрудников.

Формулировка задания

1. Какова роль системы мотивации и стимулирования в деятельности сотрудников гостиницы?
2. Приведите примеры материального и нематериального стимулирования, которые можно применить в рамках гостиницы? Какие методы эффективнее и почему?
3. Каким образом можно эффективно внедрить выбранные Вами методы стимулирования?
4. Как можно оценить результат внедрения выбранной мотивационной системы?

Вариант № _5_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией. **Текст задания:**

Ваша гостиница является курортной и расположена на берегу Средиземного моря, остров Крит. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством

Формулировка задания

1. Дайте характеристику курортной гостиницы. В чем особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса?
4. Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

Вариант № _6_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:
Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы.

Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного трудоустройства (на летний период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы принялись за обучение будущих администраторов.

Формулировка задания

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.
2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?
3. На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации?
4. Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

Вариант № _7_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:
Ваша гостиница расположена в центральной части г.Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.
Формулировка задания

1. Дайте характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса?
4. Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

Вариант № _8_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией
Текст задания:
Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми
- Группа школьников (5 человек)

- Молодожены

Формулировка задания

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:
   - Категория номера
   - Тип питания
   - Дополнительные услуги Объясните свой выбор.
2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы ?

Вариант № _9_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностранный дипломат
- Группа туристов (6 человек)
- Молодая пара

Формулировка задания

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:
   - Категория номера
   - Тип питания
   - Дополнительные услуги Объясните свой выбор.
2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Вариант № _10_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2013 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Формулировка задания

1. Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)
2. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?
3. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.

Вариант № _11_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:

В Вашу гостиницу заселяется группа туристов. В следствие двойного бронирования номера некоторых туристов были заняты к моменту заезда. Остались номера только более высокой категории. Вы предложили туристам доплатить немного и заселиться в эти оставшиеся номера. Туристы, конечно же, были недовольны, но за неимением альтернативных вариантов – согласились.

С целью извиниться перед туристами руководство гостиницы организовало для них бесплатный ужин в номера. Это несколько сгладило впечатления туристов о сервисе в Вашей гостинице.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.
2. Правомерны ли Ваши действия? Почему? Как бы поступили Вы?
3. Что такое «комплимент гостю»? Приведите примеры. В каких ситуациях их уместно применять?
4. Каковы особенности обслуживания туристов в гостиницах различных категорий?

Вариант № _12_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:

Вы – старший администратор гостиницы «Звезда». Вам необходимо обучить и помочь адаптироваться новеньким сотрудникам.

Вами была разработана программа обучения и адаптации, выбраны методы, обозначены сроки. Для каждого нового сотрудника Вы разработали индивидуальный план работы. Ежедневно Вы встречались с ними и обсуждали их недочеты или успехи в работе, давали советы.

По истечению 2 недель испытательного срока некоторые кандидаты были уволены ввиду ряда причин. Хотя требования ко всем применялись одни и те же, методы обучения и адаптации также были однотипными для всех кандидатов.

Формулировка задания

1. На основании каких требований (профессиональных и личностных) подбираются сотрудники данной службы?
2. Какие методы обучения и адаптации Вы бы выбрали? Почему?
3. Предположите, по каким причинам могли быть уволены сотрудники? Как этих причин можно избежать в будущем?
4. Почему в процессе обучения и особенно адаптации необходимо организовывать индивидуальные неформальные беседы между руководителем и новым сотрудником? Почему разрабатываются индивидуальные планы для таких сотрудников?

Вариант № _13_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

В скором времени в Вашу гостиницу «Stars» ожидается заезд знаменитой актрисы. За день до ее приезда для сотрудников контактных служб был проведен инструктаж касательно уровня сервиса и мер конфиденциальности.

Для знаменитой актрисы был забронирован президентский номер люкс, а также выделен личный обслуживающий персонал. В процессе проживания гостье со стороны отеля постоянно делались «комплименты» различного рода.

При выписке актриса оставила лестный отзыв в книге «Отзывов и предложений», а старшему администратору, который организовал встречу и регистрацию, лично выказала благодарность за высокий уровень сервиса.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения гостей данной категории.
2. В чем специфика работы с VIP – клиентами (в процессе проживания)? Обоснуйте свой ответ примерами.
3. Что такое «комплимент от отеля»? В каких случаях он уместен. Приведите примеры.
4. Можно ли использовать в маркетинговой стратегии отеля (реклама, PR) тот факт, что у Вас проживали и останавливались различные знаменитости и видные деятели? Если да, то каким

Вариант № _14_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Одна из функций сотрудника службы приема и размещения – это прием звонков (как по внутренней связи, так и извне). Звонки могут поступать от постояльцев с просьбой соединить их с рестораном, от бухгалтера с просьбой соединить его с маркетинговым отделом, и, конечно же, не будет забывать про прием заявок на бронирование.

Для того, чтобы процесс коммуникации был эффективнее, в гостиницах разрабатываются стандартные схемы ведения телефонных разговоров, а также организуются курсы «Этика телефонных переговоров».

Сейчас Вы принимаете заявку на бронирование от потенциального постояльца. Это довольно трудно и занимает большое количество времени, так как связь постоянно прерывается или возникают различные помехи, и клиент Вас просто не слышит.

Формулировка задания

1. Что такое система коммуникаций гостиничного предприятия? Что к данной системе относится?
2. За счет каких мер можно улучшить систему и внутренней, и внешней коммуникации гостиницы?
3. Расскажите о стандартах ведения телефонных переговоров (как с точки зрения внутренней связи, так и с точки зрения внешней коммуникации).
4. Каким образом можно избежать трудностей при приеме заявки от клиента по телефону? Как бы Вы поступили в сложившейся ситуации?

Вариант № _15_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностранный бизнесмен
- Группа российских туристов (6 человек)
- Молодожены

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Вариант № _16_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностранный турист
- Группа школьников 5-7 класс (6 человек)
- Компания молодых девушек (4 человека)

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?

Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Вариант № _17_

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилые туристы из Германии (2 человека)
- Группа студентов 3-4 курс (6 человек)
- Популярная рок-группа (4 человека)

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Вариант № _18_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:

Вашей гостинице предстоит пройти процедуру добровольной сертификации. Вы как старший администратор должны подготовить свой отдел к проверке. Для этого необходимо провести повторный курс лекций и практических тренингов для сотрудников, а также организовать промежуточную аттестацию.

В процессе проверки в гостинице должен разместиться «тайный гость», поэтому сотрудники данной службы должны были быть особенно внимательными.

Формулировка задания

1. Что такое «сертификация» и для чего гостиничные предприятия проходят данную процедуру?
Что такое «сертификат качества»?
2. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.
3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничных услуг? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничных услуг?
4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

Вариант № _19_

Инструкция:
Познакомьтесь с ситуацией.
Текст задания:

Вам, как старшему администратору, дано задание - оценить качество сервиса Вашей службы приема и размещения. Для этого Вам необходимо четко разработать критерии для оценки, провести саму процедуру оценки, подвести итоги и, при необходимости, разработать мероприятия для устранения недостатков.

В процессе проверки Вами были выявлены существенные изъяны в работе Ваших подчиненных – постоянные опоздания, неподобающий внешний вид некоторых сотрудников, незнание и неумение вести телефонные переговоры, ошибки в оформлении документов.

Формулировка задания

1. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.
2. Дайте краткую характеристику каждого этапа оценки качества сервиса (этапы приведены в самой ситуации).
3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничного сервиса? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничного сервиса?
4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменующегося – _19_

Время выполнения задания - _____40 минут_____

Оборудование:
Персональный компьютер, бланки

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Выполнение задания:
- рациональное распределение времени на выполнение задания
(обязательно наличие следующих этапов выполнения задания: ознакомление с заданием и планирование работы; получение информации; подготовка продукта; рефлексия выполнения задания и коррекция подготовленных документов перед сдачей; самостоятельность выполнения задания; своевременность выполнения заданий в соответствии с установленным лимитом времени);
- грамотность представления решения.

IIIв. ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ПРОДУКТ/ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ ПРОЦЕСС:

Таблица 5.2

Содержание	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы
	ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа
	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем
	ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих

Устное обоснование результатов работы *(если требуется)*:
Описание критериев, по которым должно быть дано обоснование (если оно требуется)

Таблица 5.3

Коды проверяемых ком-	Показатели оценки результата	Описание критериев, по которым	Оценка

петенций		**должно быть обоснование** (если оно требуется)	
ПК1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
ПК.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
ПК.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		
ПК.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
ОК1	проявление интереса к будущей профессии результативность участия в профессиональных конкурсах, конференциях, проектах выставках, олимпиадах своевременность заключения договора о дальнейшем трудоустройстве		
ОК3	определение меры ответственности за принятие решений в области обеспечения реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты; критическая оценка эффективности принятых решений; демонстрация способности к самостоятельности аргументированность самоанализа выполнения профессиональных задач		
ОК4	эффективный поиск необходимой информации; активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов, точность и скорость поиска необходимой для решения задачи информации; полнота использования различных источников, включая электронные при выполнении самостоятельной работы;		
ОК6	соблюдение этических норм и правил взаимодействия с обучающимися, коллегами, руководством и социальными		

	партнерами в ходе обучения; владение приемами ведения дискуссии, диспута, диалога, полилога, монолога; соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике		
ОК7	самоанализ и коррекция результатов практических работ, соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике активное участие в ролевых играх и дискуссиях		
ОК9	анализ действующего законодательства; ведение справочно-кодификационной работы с соблюдением алгоритма действий, решение ситуационных задач с соблюдением норм действующего законодательства и сроков наступления юридических фактов		
ОК11	применение приемов делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности; следование этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности; консультирование граждан с учетом психологических особенностей лиц пожилого возраста и инвалидов		
ОК12	соблюдение обязательных процедур при проверке документов, необходимых для назначения пенсий, пособий и других выплат соблюдение обязательных процедур проверки сроков назначения пенсий, пособий и других выплат следование принципам Кодекса профессиональной этики специалиста		

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
ФИО _____
обучающийся на III курсе по специальности СПО ***43.02.11 Гостиничный сервис*** освоил(а) программу профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
в объеме **281 час.** с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201___ г.
Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 01.01. организация деятельности	Контрольная работа	

служб бронирования гостиничных услуг		
Производственная практика	Дифференцированный зачет	

Результаты выполнения и защиты курсовой работы *не предусмотрено*
Тема «_____
_____»
Оценка _____.

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций (ОК)	**Показатели оценки результата**	**Оценка**
ПК 1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
ПК 2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК 3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
ПК 4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному	

	поведению	

Результат: вид профессиональной деятельности _____
(оценка)

Дата ___ _____201___ г. **Подписи членов экзаменационной комиссии**

_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____

Вопросы для подготовки к контрольной работе по дисциплине

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1. Гостиничное дело в России.
2. Становление гостиничного дела в России.
3. Организационно-управленческая структура АХС.
4. Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия.
5. Технология работы поэтажного персонала.
6. Типовая структура АХС гостиницы.
7. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС.
8. Должностные обязанности руководителя АХС.
9. Основные обязанности поэтажного персонала.
10. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.
11. Офис АХС гостиницы.
12. Правила телефонного этикета,принятые в АХС гостиницы.
13. Приём на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.
14. Технология оформления на работу нового сотрудника.
15. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы.
16. Должностные обязанности супервайзера АХС гостиницы.
17. Основные технологические документы АХС гостиницы.
18. Housekeeping Report.
19. Общие положения службы Housekeeping.
20. Модуль «Управление номерным фондом».
21. Сокращение основных статусов номера в гостинице.
22. Должностные обязанности горничной.
23. Ключевое хозяйство АХС гостиницы .
24. Методы предотвращения гостиничных краж.
25. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
26. Последовательность уборки.
27. Виды уборки номеров.
28. Этапы в процессе уборки номера.
29. Схемы работы поэтажного персонала.
30. Должностные обязанности горничной утренней, дневной ,вечерней, ночной смен.
31. Должностные обязанности уборщицы.
32. Должностные обязанности коридорных.
33. Должностные обязанности рабочего комплексной уборки и содержания помещения.

34. Работа горничной.
35. Правила поведения горничной
36. Текущая уборка жилых номеров.
37. Оплата нанесенного имуществу гостиницы ущерба.
38. Уборочный материал, техника, инвентарь.
39. Порядок уборки общественного помещения гостиницы.
40. Обслуживание гостей во время проживания.
41. Диапазон дополнительных услуг в гостинице.
42. Бизнес-центр.
43. Режим работы бизнес-центра.
44. Виды услуг в бизнес-центре.
45. Заказ автотранспорта в гостинице.
46. Оплата услуг бизнес-центра.
47. Оплата за аренду автотранспорта в гостинице.
48. Сервис-бюро в гостинице.
49. Оплата услуг сервис-центра.
50. Предоставление иностранным граждан визовой поддержки.
51. Прачечная- химчистка в гостинице.
52. Технология работы и функции сотрудника прачечной-химчистки.
53. Порядок и процедура отправки одежды в чистку.
54. Должностные обязанности сотрудника прачечной –химчистки.
55. Услуги интерактивного и платного телевидения в гостинице.
56. Тарифные планы интерактивного телевидения.
57. Оздоровительный центр в гостинице.
58. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра гостиницы.
59. Телекоммуникационные услуги в гостинице.
60. Работа операторов АТС.
61. Основные обязанности оператора АТС.

Критерии оценки на экзамене по дисциплине “ Организация обслуживания гостей в процессе проживания”:

Оценка	Содержание ответа
5	На все вопросы даны правильные и точные ответы. Показано знакомство с проблемами гостиничного предприятия. Продемонстрировано безупречное знание базовой терминологии, умение раскрыть и объяснить содержание терминов.
4	Вопросы раскрыты правильно. Продемонстрировано хорошее знание базовой терминологии. Однако отдельные ошибки логики и неполное содержании ответов не позволяют оценить его на «отлично».
3	Ответы на вопросы даны в целом правильно, однако недостаточно полно и в них присутствует ряд ошибок. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы. Базовая терминология в целом усвоена.
2	Ответ студента свидетельствует о том, что учебный курс не был им усвоен (существенные пробелы в знаниях, подмена терминов, отсутствует знание базовой терминологии и т.д.)

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «**Продажи гостиничного продукта»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный: *выполнения практических заданий*.

По результатам экзамена квалификационного выставляется оценка «отлично», «хорошо» «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1.1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК 04.01	Практические задания	Экспертная оценка выполнения практических работ, выполнение тестовых заданий, устный опрос, письменный опрос, оценка выполнения контрольных работ
ПП 04.01	Дифференцированный зачет	Аттестационный лист Представление портфолио
Курсовая работа	Не предусмотрено	
ПМ 01	Экзамен (квалификационный)	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате освоения профессионального модуля осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	правильность выявления спроса на гостиничные услуги; - правильность проведения сегментации рынка, выявления параметров сегментирования и целевого рынка; - правильное выявление особенностей поведения потребителей; - грамотное общение с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке.
ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	- правильность позиционирования гостиничного продукта; - грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг индустрии гостеприимства; - оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продук-

	тов; - полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; - правильность выбора средств распространения рекламных материалов; - правильность выбора техники и приёмов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке; - грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбора и использования наиболее рациональные из них.
ПК3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	- точность и правильность определения конъюнктуры рынка; - правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; - правильность оценки качества гостиничного продукта; - грамотность оформления документов по качеству.
ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	- грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей; - правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; - точность и грамотность расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - точность и грамотность расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта; - правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; - правильность выбора информации о ценах и ценовой политике конкурентов; - грамотность составления рекламных текстов об услугах гостиницы; - правильность выбора средств распространения рекламы, - правильность определения эффективности рекламы; - полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; - грамотность общения с потребителем в процессе разработки комплекса маркетинга и спроса, в т. ч. на иностранном языке; - правильное использование техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами
Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК1.Понимать сущность и социальную	Своевременное и качественное выполнение

значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	учебных заданий по профессиональному модулю. Повышение качества результата обучения по ПМ
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.
ОК3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Аргументированный анализ текущей ситуации; Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; Проявление лидерских качеств; Проявление готовности к обмену информацией; Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования.
ОК8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях	Анализ инноваций, используемых в работе

частой смены технологий в профессиональной деятельности	службы бронирования; Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Проявление гражданской позиции; Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; Использование профессиональных знаний в период военной службы.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт (ПО):

ПО 1 - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

ПО 2 - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

ПО 3- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

ПО 4- участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь (У):

У.1- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

У.2- проводить сегментацию рынка;

У.3- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

У.4- оценивать эффективность сбытовой политики;

У5- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

У.6- формулировать содержание рекламных материалов;

У.7-собирать и анализировать информацию о ценах;

знать (З):

З.1- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

З.2- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

З.3- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

З.4- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

З.5- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

З.6- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

З.7- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта

З.8- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

З.9- особенности обслуживания room-service;

З.10- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

З.11- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на её формирование, систему скидок и надбавок;

З.12- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

К экзамену квалификационному по профессиональному модулю допускаются обучающиеся, успешно выполнившие все практические работы по междисциплинарным курсам, прошедшие промежуточную аттестацию по производственной практике в рамках данного профессионального модуля.

2.2. Требования к портфолио

Смешанный тип портфолио

Основная цель формирования «портфолио» - накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в ГБПОУ «БКН». Портфолио способствует:

-мотивации к образовательным достижениям;

-приобретению опыта к деловой конкуренции;

-обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей;

-выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей;

-повышению конкурентоспособности будущего специалиста.

Портфолио позволяет учитывать уровень всесторонней самореализации студента в образовательной среде. Портфолио оформляется в виде дневника достижений, обучающегося с приложением

Содержание Портфолио:

1. Резюме. (Общие сведения о студенте.)
2. Характеристика студента. (Характеристики могут быть и куратором группы).
3. Индивидуальные достижения студента:
   1.Достижения в освоении основной образовательной программы (образовательная активность студента);
   2.Достижения в исследовательской и творческой деятельности (творческая активность) (участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах, научно-практических конференциях, доклады, рефераты и т.п.);
   3. Достижения в спортивной и общественной деятельности (социальная и коммуникативная активность).
4. «Мой портрет». (Автобиография, поставленные цели, самоанализ индивидуальных достижений (рефлексия)
5. Перечень представленных отзывов и рекомендаций. (Данный раздел включает в себя характеристики отношения студента к людям, событиям, различным видам деятельности. Они могут быть представлены в виде рекомендательных писем от преподавателей, родителей, одногруппников и др.)

Критерии оценки портфолио: полнота наполнения портфолио, правильность выполнения и оформления документов.

Оценка портфолио

Коды проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Оценки**
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Наличие документов, подтверждающих участие в НПК, олимпиадах, конкурсах, общественной деятельности	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	активное участие в жизни учебного заведения, в том числе представление своей будущей профессии и своего учебного заведения, специальности на выставках, конкурсах.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация занятий по самостоятельной работе с базами данных, литературой в библиотеке/ читальном зале колледжа	

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	-анализ и применение действующего законодательства в области пенсионного обеспечения, назначения пособий, компенсаций, предоставления услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите с использованием информационных справочно-правовых систем; - применение найденных источников информации для решения профессиональных задач; - работа с информационно – справочными системами по профилю специальности;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в не менее чем в 2-х конкурсных мероприятиях, проводимых в рамках Недели специальности, Декаде предметно – цикловой комиссии, учебного отделения, в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств). Положительный отзыв руководителя практики от организации	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	внесение предложений в администрацию учебного заведения о совершенствовании учебно – воспитательного процесса - оценка эффективности и качества выполнения самостоятельной работы /домашних заданий: самоанализ, коррекция	
ОК 9. Соблюдать основы здорового образа жизни, требований охраны труда.	участие в военных сборах; применение полученных знаний, умений /практического опыта при выполнении воинской обязанностей, участие в спортивных соревнованиях.	
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	Демонстрировать умения давать психологическую характеристику личности, применять приемы делового общения и правила культуры поведения	
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	Демонстрировать умения характеризовать различные виды и формы девиантного и делинквентного поведения, выделять их социальные и социально – психологические причины	

2.3. Требования к курсовой работе *не предусмотрено*

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка знаний и умений.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: контроль выполнения практических заданий, тестирование.

3.2. Задания для оценки освоения:

Задания для оценки текущего контроля

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 30 мин

3.2.1. Задания для оценки освоения МДК

1 вариант

№	Вопрос\задача	ПК	Время (мин)
1	Маркетинг изучает: а) стратегии повышения качества продукта; б)общий уровень цен в условиях инфляции; в)производство предлагаемых к сбыту изделий; г)методы управления потребительским спросом.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
2	Принцип маркетинга: а)постоянное изучение состояния и динамики рынка; б)достижение компанией максимально высокой прибыли; в)сокращение производственных издержек; г)повышение жизненного уровня потребителей.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
3	К комплексу маркетинга относится: а)цена; б)предприятие; в)информация о рынке; г)поведение потребителей.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
4	Маркетинговая деятельность начинается с: а)сегментирования рынка; б)изучения запросов потребителей; в)разработки и производства товара; г)информационной рекламной кампании.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
5	Услуга относится к элементу комплекса маркетинга: а)продвижение; б)цена; в)продукт; г)распределение.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
6	Современный подход к осуществлению маркетинговой деятельности основан на: а)получении большей прибыли; б)достижении целей компании через удовлетворение потребностей потребителей; в)удовлетворении потребностей потребителей через достижение целей компании;	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1

	г)максимальном удовлетворении потребностей клиентов.		
7	Комплекс маркетинга разрабатывается для: а)каждого товара/услуги; б)рынка в целом; в)непосредственного конкурента; г)каждого посредника.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
8	К комплексу маркетинга не относится: а)канал распределения услуги; б)ценовая политика фирмы; в)поведение потребителей; г)ассортиментная политика фирмы.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
9	К основополагающему принципу регулирования рынка услуг относят: а)режим наибольшего благоприятствования; б)достижение компанией максимально высокой прибыли; в)сокращение производственных издержек; г)повышение жизненного уровня потребителей.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	1
10	Основной маркетинговой задачей предприятий сферы услуг является: а)экономический анализ услуг; б)качество обслуживания; в)унификация услуг; г)освоение серийного производства.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
11	Для каких целей служба сбыта гостиничного продукта должна изучать запросы рынка: а)для поддержания в потребительских свойствах продукта ожиданий потребителей; б)для определения нужд и потребностей людей; в)для поддержания на рынке стабильного спроса; г)для планирования объёмов производства.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
12	Согласно маркетинговой концепции, для эффективного функционирования в условиях рыночной экономики предприятие размещения должно стремиться к получению максимальной прибыли от своей деятельности за счёт: а)поддержания максимальных, допускаемых конъюнктурой рынка цен на гостиничный продукт; б)максимального снижения издержек про-	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1

	изводства; в)наилучшего удовлетворения спроса клиентуры на продукты наиболее выгодным для предприятия образом; г)все ответы верны;		
13	Спрос на продукт как категория маркетинга - это: а)нужда в конкретном виде продукции; б)потребность в продукте; в)потребность в продукте, которая может быть оплачена потребителем; г)все ответы верны; д)правильного ответа нет.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
14	Маркетинговая концепция предполагает, что планирование коммерческой деятельности начинается: а)с разработки продуктов; б)с анализа данных о спросе на продукты; в)с планирования мероприятий по организации производственной базы предприятия; г)все ответы верны;	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
15	К какому виду исследования рынка гостиничного продукта относится изучение различных справочников и статистической литературы? а)кабинетные исследования б)полевые исследования; в)не относится к исследованиям; г)все ответы верны;	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
16	Вы звоните в статистическое управление для получения данных о численности населения в Санкт-Петербурге. Это: а)сбор первичных данных; б)сбор вторичных данных; в)полевое исследование; г)все ответы верны;	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
17	Понятие макросреды отражает: а)силы, влияющие на деятельность предприятия размещения непосредственно; б)силы, не влияющие на деятельность предприятия размещения; в)силы, влияющие на микросреду, в которой работает производитель. г)все ответы верны д)правильного ответа нет.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
18	Стратегия, построенная на предположении, что потребители будут покупать продукты только наивысшего качества, соответствует маркетинговой концепции: а)совершенствования производства; б)современного маркетинга; в)совершенствования товара;	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1

	г)все ответы верны; д)правильного ответа нет.		
20	Определение соответствующее: маркетинговому пониманию рынка? а)рынок - это население данного региона; б)рынок-это совокупность потребителей со сходными потребностями; в)рынок-это часть потребителей, интересующаяся продуктами вашего предприятия; г) рынок - это потребители, которые имеcовые возможности для приобретения. про	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
21	Задачей товарной политики гостиницы является: а)управление жизненным циклом гостиничного продукта и его конкурентоспособностью; б)определение сегмента потребителей, для которых гостиничный продукт подходит более всего, поиск потребителей, желающих приобрести продукт; в)производить как можно больше услуг.	ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	1
22	Основные элементы продвижения гостиничного продукта: а)низкая цена; б)высокое качество; в)реклама; г)стимулирование сбыта.	ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	1
23	Товарная марка отеля предназначена для того, чтобы: а)компенсировать недостающее гостиничному продукту качество; б)обосновать перед потребителем более высокую цену на продукт; в)дифференцировать продукт на рынке среди себе подобных.	ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
24	Какой этап жизненного цикла гостиничного продукта всегда характеризуется максимально низкой ценой: а)выведение на рынок; б)рост; в)зрелость; г) упадок.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
25	К микросреде предприятия размещения не относятся: а)СМИ; б)население всей страны; в)торговые организации;	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	

	г)все ответы верны.		
26	Что такое товарный ассортимент предприятия размещения: а)список товаров, на продаже которых специализируются предприятие размещения; б)совокупность гостиниц различной специализации, расположенных в данном районе; в)разновидности услуг, отличающиеся друг от друга незначительными потребительскими свойствами; г)различные сорта одного и того же товара.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
27	Комплекс маркетинга разрабатывается для: а)каждого товара/услуги; б) рынка в целом; в) непосредственного конкурента; г)каждого посредника.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
28	К какому виду исследования рынка гостиничного продукта относится изучение различных справочников и статистической литературы? а)кабинетные исследования б)полевые исследования; в)не относится к исследованиям.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
29	Какая стадия наиболее приемлема для совершенствования потребительских свойств гостиничного продукта: а)стадия выведения продукта на рынок, поскольку затраты на опытно-конструкторские работы ещё планируются; б)стадия роста объёмов продаж; в)стадия зрелости; г)стадия насыщения.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
30	Контактные аудитории - это: а)субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия размещения достигать поставленных целей; б)субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием размещения и поставляют товары; в)субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием размещения, покупая продукты.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	

2 вариант

1	К какому виду исследования рынка гостиничного продукта относится изучение различных справочников и статистической литературы?	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1

	а)кабинетные исследования б)полевые исследования; в)не относится к исследованиям; г)все ответы верны;		
2	Вы звоните в статистическое управление для получения данных о численности населения в Санкт-Петербурге. Это: а)сбор первичных данных; б)сбор вторичных данных; в)полевое исследование; г)все ответы верны;	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
3	Понятие макросреды отражает: а)силы, влияющие на деятельность предприятия размещения непосредственно; б)силы, не влияющие на деятельность предприятия размещения; в)силы, влияющие на микросреду, в которой работает производитель. г)все ответы верны д)правильного ответа нет.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
4	Стратегия, построенная на предположении, что потребители будут покупать продукты только наивысшего качества, соответствует маркетинговой концепции: а)совершенствования производства; б)современного маркетинга; в)совершенствования товара; г)все ответы верны; д)правильного ответа нет.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
5	Определение соответствующее: маркетинговому пониманию рынка? а)рынок - это население данного региона; б)рынок-это совокупность потребителей со сходными потребностями; в)рынок-это часть потребителей, интересующаяся продуктами вашего предприятия; г) рынок - это потребители, которые имеcовые возможности для приобретения. про	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
6	Задачей товарной политики гостиницы является: а)управление жизненным циклом гостиничного продукта и его конкурентоспособностью; б)определение сегмента потребителей, для которых гостиничный продукт подходит более всего, поиск потребителей, желающих приобрести продукт; в)производить как можно больше услуг.	ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	1
7	Основные элементы продвижения гости-	ПК 3. Оценивать конкурен-	1

	ничного продукта: а)низкая цена; б)высокое качество; в)реклама; г)стимулирование сбыта.	тоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
8	Товарная марка отеля предназначена для того, чтобы: а)компенсировать недостающее гостиничному продукту качество; б)обосновать перед потребителем более высокую цену на продукт; в)дифференцировать продукт на рынке среди себе подобных.	ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
9	Какой этап жизненного цикла гостиничного продукта всегда характеризуется максимально низкой ценой: а)выведение на рынок; б)рост; в)зрелость; г) упадок.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
10	К микросреде предприятия размещения не относятся: а)СМИ; б)население всей страны; в)торговые организации; г)все ответы верны.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
11	Что такое товарный ассортимент предприятия размещения: а)список товаров, на продаже которых специализируются предприятие размещения; б)совокупность гостиниц различной специализации, расположенных в данном районе; в)разновидности услуг, отличающиеся друг от друга незначительными потребительскими свойствами; г)различные сорта одного и того же товара.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
12	Комплекс маркетинга разрабатывается для: а)каждого товара/услуги; б) рынка в целом; в) непосредственного конкурента; г)каждого посредника.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
13	К какому виду исследования рынка гостиничного продукта относится изучение различных справочников и статистической литературы? а)кабинетные исследования б)полевые исследования; в)не относится к исследованиям.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
14	Какая стадия наиболее приемлема для совершенствования потребительских свойств гостиничного продукта:	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	

	а)стадия выведения продукта на рынок, поскольку затраты на опытно-конструкторские работы ещё планируются; б)стадия роста объёмов продаж; в)стадия зрелости; г)стадия насыщения.		
15	Контактные аудитории - это: а)субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия размещения достигать поставленных целей; б)субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием размещения и поставляют товары; в)субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием размещения, покупая продукты.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
16	Маркетинг изучает: а) стратегии повышения качества продукта; б)общий уровень цен в условиях инфляции; в)производство предлагаемых к сбыту изделий; г)методы управления потребительским спросом.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
17	Принцип маркетинга: а)постоянное изучение состояния и динамики рынка; б)достижение компанией максимально высокой прибыли; в)сокращение производственных издержек; г)повышение жизненного уровня потребителей.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
18	К комплексу маркетинга относится: а)цена; б)предприятие; в)информация о рынке; г)поведение потребителей.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
19	Маркетинговая деятельность начинается с: а)сегментирования рынка; б)изучения запросов потребителей; в)разработки и производства товара; г)информационной рекламной кампании.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
20	Услуга относится к элементу комплекса маркетинга: а)продвижение; б)цена;	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1

	в)продукт; г)распределение.		
21	Современный подход к осуществлению маркетинговой деятельности основан на: а)получении большей прибыли; б)достижении целей компании через удовлетворение потребностей потребителей; в)удовлетворении потребностей потребителей через достижение целей компании; г)максимальном удовлетворении потребностей клиентов.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
22	Комплекс маркетинга разрабатывается для: а)каждого товара/услуги; б)рынка в целом; в)непосредственного конкурента; г)каждого посредника.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
23	К комплексу маркетинга не относится: а)канал распределения услуги; б)ценовая политика фирмы; в)поведение потребителей; г)ассортиментная политика фирмы.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
24	К основополагающему принципу регулирования рынка услуг относят: а)режим наибольшего благоприятствования; б)достижение компанией максимально высокой прибыли; в)сокращение производственных издержек; г)повышение жизненного уровня потребителей.	ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	1
25	Основной маркетинговой задачей предприятий сферы услуг является: а)экономический анализ услуг; б)качество обслуживания; в)унификация услуг; г)освоение серийного производства.	ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	1
26	Для каких целей служба сбыта гостиничного продукта должна изучать запросы рынка: а)для поддержания в потребительских свойствах продукта ожиданий потребителей; б)для определения нужд и потребностей людей; в)для поддержания на рынке стабильного спроса; г)для планирования объёмов производства.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
27	Согласно маркетинговой концепции, для	ПК 1. Выявлять спрос на	1

	эффективного функционирования в условиях рыночной экономики предприятие размещения должно стремиться к получению максимальной прибыли от своей деятельности за счёт: а)поддержания максимальных, допускаемых конъюнктурой рынка цен на гостиничный продукт; б)максимального снижения издержек производства; в)наилучшего удовлетворения спроса клиентуры на продукты наиболее выгодным для предприятия образом; г)все ответы верны;	гостиничные услуги.	
28	Спрос на продукт как категория маркетинга - это: а)нужда в конкретном виде продукции; б)потребность в продукте; в)потребность в продукте, которая может быть оплачена потребителем; г)все ответы верны; д)правильного ответа нет.	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
29	Маркетинговая концепция предполагает, что планирование коммерческой деятельности начинается: а)с разработки продуктов; б)с анализа данных о спросе на продукты; в)с планирования мероприятий по организации производственной базы предприятия; г)все ответы верны;	ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1
30	Какое из указанных действий не входит в сбытовую деятельность: а)маркетинговые исследования; б)формирование рекламного бюджета; в)выбор технологии производства; г)всё входит;		

Критерии оценки:
Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время
Оценка «**хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на 26 вопросов теста в отведенное время
Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно ответил на 20 вопросов теста в отведенное время.
.

3.2.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 04.01:

Задание 1: Проведение сегментирования и выбор стратегии позиционирования.

Проверяемые результаты обучения: умение выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта.
Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – проанализировать спрос на гостиничный продукт, выбрать целевые группы потребителей и разработать стратегию позиционирования в соответствии с заданием.

Задание 2: Формирование номенклатуры услуг гостиницы.
Проверяемые результаты обучения: умение разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.
Текст задания: В зависимости от типа потребителей определить номенклатуру услуг гостиницы, определить какие услуги будут предлагаться каждому целевому сегменту.

Задание 3: Продажи.
Проверяемые результаты обучения: умение оценивать эффективность сбытовой политики; знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.
Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – выбрать способы продвижения и продаж услуг гостиницы в зависимости от предложенной ситуации.

Задание 4: Реклама гостиничных услуг
Проверяемые результаты обучения: умение выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
Текст задания: в зависимости от предложенной ситуации выбрать средства и формы рекламных материалов, разработать рекламный текст.

Задание 5: Формирование ценовой политики.
Проверяемые результаты обучения: умение собирать и анализировать информацию о ценах; знание специфику ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.
Текст задания: на основе исходной информации о гостинице и ее дополнительных услугах предложить ценовую политику предприятия.

Задание 6: Гостиничный продукт.
Проверяемые результаты обучения: знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг; гостиничного продукт: характерных особенностей, методов формирования.
Текст задания: оценить состояние развития рынка гостиничных услуг в регионе проживания, определить как можно влиять на повышение качества гостиничного продукта.

Задание 7: Разработка маркетинговых мероприятий.
Проверяемые результаты обучения: знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапов, маркетинговых мероприятий.
Текст задания: На основании исходной информации определить на каком этапе жизненного цикла находится компания и решить какие маркетинговые мероприятия наиболее подходят для этого этапа.

Задание 8: Потребности клиентов.
Проверяемые результаты обучения: знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом; методов изучения и анализа предпочтений потребителя.

Текст задания: Определить какие потребности могут удовлетворяться клиентами гостиницы в соответствии с исходной информацией о ней, проанализировать эти потребности и предложить расширенный список услуг для их удовлетворения.

4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

4.1. Общие положения

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика и характеристики руководителя практики от организации.

Уровень подготовки студентов при проведении практики оценивается решением – дифференцированный зачет.

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Производственная практика:

Таблица 4.2

Знакомство с гостиничным предприятием; проведение производственных инструктажей служащим смены;	Коды проверяемых результатов		
	ПК	ОК	ПО, У
контроль за соблюдением правил охраны труда, техники безопасности, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, производственной санитарии и личной гигиены в гостиницах и туристических комплексах;		ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	У1,
обеспечение выполнения работы смены в установленные сроки производственных заданий;	ПК1, ПК2	ОК4	ПО2,З1,З2,З3, З4,
организация рабочего места службы по продаже гостиничного продукта;	ПК1,ПК2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	ПО1,У6,З3,З4 ,З5
Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	ПК1, ПК2, ПК3, ОК1,	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6	ПО1,У1,У2,У 3,З3,З4
Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта;	ПК1, ПК2	ОК7, ОК8	ПО1,У6,У7,У 8,З1,З2
Изучение условий формирования ценовой политики гостиницы и факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок;	ПК1, ПК2, ПК3	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6	У5,З9
оценка эффективности ценовой политики;	ПК1,ПК2	ОК4, ОК5, ОК9	ПО1,У4,У7
Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта;	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО2, У2, У6,У7
подбор оптимального гостиничного продукта;	ПК1, ПК3	ОК2, ОК3, ОК9	ПО1,ПО2,У2, З5

Разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	ПК3	ОК3, ОК6, ОК7, ОК9	З10
выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;	ПК2	ОК2, ОК4, ОК5	ПО2,У3,З7
Разработка анкет и опросных листов;	ПК1, ПК3	ОК2, ОК3, ОК9	
Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов	ПК2	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8	ПО1; У.1.1, У.1.2, У.1.3, У.1.7
Знакомство с гостиничным предприятием;	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК9	ПО 1, У. 1.4, У. 1.7
проведение производственных инструктажей служащим смены;	ПК1,	ОК4, ОК5, ОК9	ПО 1, У.1.7, У.1.8
контроль за соблюдением правил охраны труда, техники безопасности, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, производственной санитарии и личной гигиены в гостиницах и туристических комплексах;	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК7, ОК8, ОК9	ПО 1, У.1.6, У1. .7
обеспечение выполнения работы смены в установленные сроки производственных заданий;	ПК1, ПК3,	ОК2, ОК7, ОК8, ОК9	ПО 1, У.1.5, У.1.7
организация рабочего места службы по продаже гостиничного продукта;	ПК1, ПК2, ПК3,	ОК2, ОК3, ОК4, ОК6,	ПО2, У2.1

4.3. Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики)

1. ФИО обучающегося, № группы, специальность_____
_____
2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес
_____
3. Время проведения практики _____
4. Виды и объем работ, выполненные обучающимися во время практики:
_____
_____
5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика_____
_____

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена квалификационного

Задания к экзамену ориентированны на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности «**Продажи гостиничного продукта»**. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций ставится оценка «неудовлетворительно». При наличии противоречивых оценок по одному и тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу обучающегося.

I. ПАСПОРТ

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Продажи гостиничного продукта» специальности среднего специального образования (базовой подготовки) 43.02.11 Гостиничный сервис

Группы проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Таблица 5.1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	правильность выявления спроса на гостиничные услуги; - правильность проведения сегментации рынка, выявления параметров сегментирования и целевого рынка; - правильное выявление особенностей поведения потребителей; - грамотное общение с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке.
ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	- правильность позиционирования гостиничного продукта; - грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг индустрии гостеприимства; - оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов; - полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; - правильность выбора средств распространения рекламных материалов; - правильность выбора техники и приёмов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке; - грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбора и использования наиболее рациональные из них.
ПК3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	- точность и правильность определения конъюнктуры рынка; - правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия

	и продукта; - правильность оценки качества гостиничного продукта; - грамотность оформления документов по качеству.
ПК 4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	- грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей; - правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; - точность и грамотность расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - точность и грамотность расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта; - правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; - правильность выбора информации о ценах и ценовой политике конкурентов; - грамотность составления рекламных текстов об услугах гостиницы; - правильность выбора средств распространения рекламы, - правильность определения эффективности рекламы; - полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; - грамотность общения с потребителем в процессе разработки комплекса маркетинга и спроса, в т. ч. на иностранном языке; - правильное использование техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами
Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю. Повышение качества результата обучения по ПМ
ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.
ОК3.Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Аргументированный анализ текущей ситуации; Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

	Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями
ОК6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; Проявление лидерских качеств; Проявление готовности к обмену информацией; Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования.
ОК8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Проявление гражданской позиции; Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; Использование профессиональных знаний в период военной службы.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Задание № 1.
Изучение структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников .

Цель занятия Изучить структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников .

Знать состав структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников .

Уметь Определять структуры службы продажи и маркетинга, функций отделов и должностных инструкций сотрудников .

Теоретическая часть

Маркетинговые службы в отеле могут быть двух уровней управления:

1) центральные маркетинговые службы (отделы)

2) оперативные отделы (или секторы).

Маркетинговая деятельность в современных гостиницах организуется в целом по-разному, однако прослеживаются единые приемы и методы в организации и функционировании служб и подразделений маркетинга и продаж. Наиболее распространенной формой является функциональная организация, при которой во главе различных направлений маркетинга стоят специалисты по конкретным видам деятельности - по продажам, рекламе, маркетинговых исследований и т.п.. В гостиничных цепях, работающих в региональном масштабе и на различных типах рынков, чаще используется организация служб маркетинга по географическому признаку, при этом сотрудники служб маркетинга курируют определенные географические единицы (страны, регионы, области).

Система построения служб маркетинга гостиницы зависит от ее количественных параметров

Практическая часть

Используя интернет ресурсы выбрать средство размещения.

Изучить структуры службы продажи и маркетинга.

Определить функции отделов.

Ознакомиться с должностными инструкциями сотрудников на сайте.

Контрольные вопросы

1.Как зависит структура службы от размера отеля, специализации отеля, уровня комфорта отеля.

2.Какие организационные структуры бывают

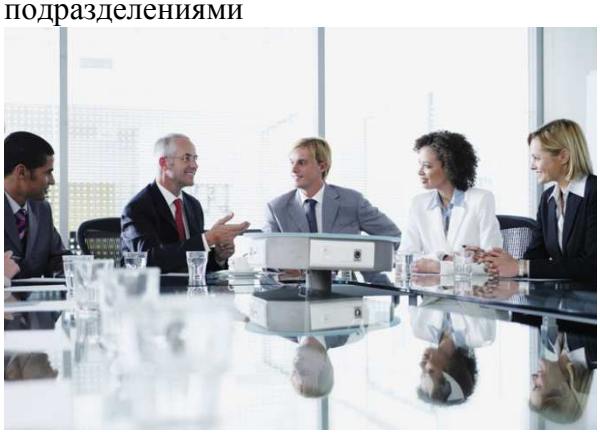
Задание № 2.

Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями

Цель занятия Установить взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями

Знать Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями

Уметь определять взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями



Практическая часть

Составить конспект текста. Составить схему взаимодействия отдела маркетинга со службой питания, номерного фонда.

Контрольные вопросы

1.Роль службы маркетинга

2. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями

Задание № 3.

Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.

Цель занятия Изучить классификации потребностей; потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.

Знать Классификации потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.

Уметь Определять классификации потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.

Теоретическая часть

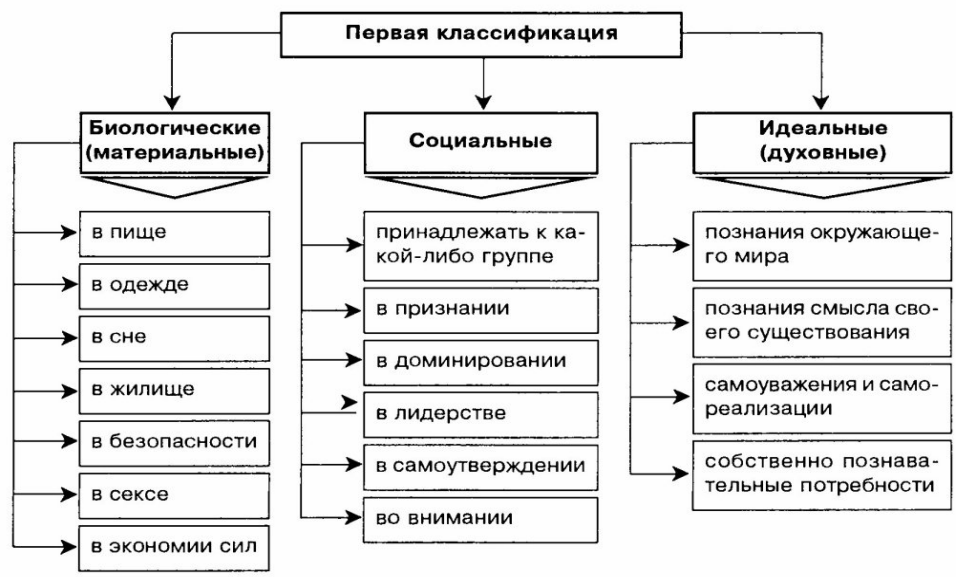
Потребности, удовлетворяемые непродовольственными товарами, обычно подразделяют на следующие группы: физиологические, социальные и духовные.

К *физиологическим* относятся потребности, обусловленные строением и функционированием организма человека. Такие потребности иначе называют материальными. Эти потребности обеспечиваются созданием элементарных жизненно необходимых условий. Например, физиологические потребности в обуви связаны с защитой стопы от внешних воздействий (холода, влаги, острых предметов и т. д.), обеспечением нормального функционирования стопы при ходьбе.

Социальные — это потребности в определенном образе жизни, определенных условиях и характере труда, общении с другими людьми, самоутверждении, развитии интеллекта.

Духовные потребности человека заключаются в духовном развитии, творчестве, эстетическом познании окружающего ми-

()



ра.

Практическая часть

Используя Интернет ресурсы, текст учебника заполнить таблицу.

Контрольные вопросы

1. Классификация потребностей.
2. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.

Задание № 4.

Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса.

Цель занятия Изучить виды спроса, их характеристика, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса.

Знать Виды спроса, их характеристика, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса.

Уметь Определять виды спроса, их характеристика, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса.

Теоретическая часть

Уровень спроса является одной из основных характеристик рынка. Для маркетинга спрос - основной объект постоянного наблюдения, детального изучения и воздействия.

Спрос – потребность, предъявляемая на рынке и подкрепленная деньгами. В этой связи нельзя говорить о платежеспособном спросе, т. к. любой спрос по определению платежеспособен, в противном случае это – потребность. Спрос можно также определить как желание и возможность потребителя купить товар в определенное время и в определенном месте.

Покупательский спрос – сложное явление, складывающееся из различных элементов, имеющих определенные экономические, социальные, демографические и региональные особенности. Это позволяет дифференцировать спрос по ряду признаков, что облегчает его регулирование.

Практическая часть

Заполнить таблицу

Контрольные вопросы

1.Виды спроса, их краткая характеристика.
2.Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса.
3.Типы маркетинга в зависимости от вида спроса

Задание № 5.

Основные рыночные показатели

Цель занятия Научить определять основные рыночные показатели

Знать Основные рыночные показатели

Уметь Определять основные рыночные показатели

Теоретическая часть

Основные показатели, по которым исследуется рынок: емкость, конъюнктура, доля рынка, контролируемая фирмой.

Рассмотрим эти показатели по очереди:

Емкость товарного рынка – возможный объем реализации товара (конкретного изделия предприятия) при данном уровне и соотношении различных цен

Емкость рынка характеризуется размерами спроса населения и величиной товарного предложения. В каждый данный момент времени рынок имеет количественную и качественную определенность, т.е. его объем выражается в стоимостных и натуральных показателях продаваемых и покупаемых товаров.Емкость рынка формируется под влиянием множества факторов, каждый из них которых может в определенных ситуациях как стимулировать рынок, так и сдерживать его развитие, ограничивая его емкость.

Конъюнктура рынка – совокупность условий, при которых в данный момент протекает деятельность на рынке.Конъюнктура характеризуется определенным соотношениям спроса и предложения на товары данного вида, а также уровнем и соотношением цен.

Доля рынка – удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме реализации товара или продажах отрасли.Большая рыночная доля дает возможность получить большую прибыль и иметь более прочную позицию в конкурентной борьбе.

Практическая часть

Заполнить таблицу-составить характеристику каждого понятия, привести примеры.

общеэкономический;

звезды

Реальный

отраслевой;

дойные коровы

товарный.

трудные дети

неудачники

Контрольные вопросы

1. Что такое рынок и какова его товарная структура
2. Понятие и основное назначение емкости рынка
3. Понятие и основное назначение конъюнктуры рынка
4. Понятие и основное назначение доли рынка, контролируемой фирмой

Задание № 6
Изучение субъектов маркетинговой деятельности. Классификация субъектов осуществляющих маркетинговую деятельность.

Цель занятия Научить определять классификацию субъектов осуществляющих маркетинговую деятельность.

Знать Классификацию субъектов осуществляющих маркетинговую деятельность.

Уметь определять классификацию субъектов осуществляющих маркетинговую деятельность.

Теоретическая часть

Чтобы понять клиентов гостиницы, ее конкурентов, дилеров и т.п., ни одному деятелю рынка не обойтись без маркетинговых исследований.

Рассмотрим пять основных этапов маркетинговых исследований:

1. Выявление проблем и формирование целей исследования.
2. Отбор источников информации.
3. Сбор информации.
4. Анализ собранной информации.
5. Представление полученных результатов.

После этого управляющий должен сформулировать цели исследования.

Цели могут быть:

1.поисковыми (сбор предварительных данных, проливающих свет на проблему)

2. описательными (т.е. предусматривать описание определенных явлений)

3.эксперементальными (проверка гипотезы о какой-то причинно-следственной связи)

Практическая часть

Используя Интернет источники, выбрать средство размещения и применить знания по этапам маркетинговых исследованиям. Результаты записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1. Для чего необходимы маркетинговые исследования и как протекает процесс исследований

Задание № 7.
Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения Методы изучения и анализа предпочтений потребителя.

Цель занятия Научить определять потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;методы изучения и анализа предпочтений потребителя.
Знать Потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; методы изучения и анализа предпочтений потребителя.
Уметь определять потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; методы изучения и анализа предпочтений потребителя.

Теоретическая часть

Исследование потребителей в системе маркетинга ставит цель определить весь комплекс побудительных факторов, которыми руководствуется потребитель при выборе товаров, такие факторы носят экономический, социальный и психологический характер (доходы, цены, групповые интересы, демография, традиции, мотивация и т.п.). Процесс моделирования конечного потребителя осуществляется в несколько этапов.

Практическая часть
Используя текст учебника заполнить пропуски.

На первом этапе исследуется возникновение и осознание потребности в том или ином товаре. Потребителями могут быть семья, домашнее хозяйство, отдельная личность. Товары также различаются по характеру потребления:……..; по настоятельности потребности в них (……редкого спроса). В основе оценки (измерения) потребности, потребления и спроса в маркетинге широко используются приемы и методы теории «предельной полезности», эластичности спроса и др. Следующим шагом является моделирование процесса поиска и информации о товаре. Используются различные каналы информации о товаре.
Используются различные каналы информации о товаре: …….
Покупателю требуется различная информация в зависимости от рыночной ситуации. Так, если покупатель хорошо знаком с товаром и его разновидностями (……), задача заключается в том, чтобы лучше сориентировать покупателя, привлечь его внимание, сократить время на выбор.
В другом случае покупатель хорошо знает товар, но не знаком с его разновидностью (……..). Здесь требуется информация, раскрывающая достоинства незнакомых потребителю марок.
Наконец покупатель не знает товара. Информация направляется на создание интереса к товару (……..
Важным шагом в моделировании поведения конечного потребителя на рынке является этап принятия решения о покупке. Покупка это всегда …….
Одним из методических подходов в решении данной задачи служит «модель……».
Заключительный этап моделирования - ……

Контрольные вопросы

1. Отчего зависит поведение потребителей и что включает в себя понятие «черный ящик потребителя»
2. Как правильно моделировать поведение потребителей
3. Расскажите о правах потребителей в России и чем они отличаются от прав потребителей в мировом масштабе

Задание № 8.
Окружающая среда предприятии: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия. Макро- и микросреда гостиничного предприятия.

Цель занятия Научить определять окружающую среду предприятии: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.

Знать Окружающую среду предприятии: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.
Уметь Определять окружающую среду предприятии: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.

Теоретическая часть

Маркетинговая среда представляет собой совокупность «не поддающихся контролю сил», с учетом которых фирма и должна разрабатывать свои комплексы маркетинга.
Маркетинговая среда фирмы - совокупность активных субъектов и сил, действующих за пределами фирмы и влияющих на возможности руководства службой маркетинга устанавливать и поддерживать с целевыми клиентами отношения успешного сотрудничества.
Она изменчива, но происходящие в ней изменения нельзя назвать ни медленными, ни предсказуемыми . она способна преподнести крупные неожиданные и тяжелые удары. Поэтому фирма должна внимательно следить за всеми изменениями среды, используя для этого маркетинговые исследования, и имеющиеся в ее распоряжении возможности сбора текущей маркетинговой информации.
Маркетинговая среда слагается из микросреды и макросреды.
Микросреда представлена силами, имеющими непосредственное отношение к самой фирме и ее возможностям по обслуживанию клиентуры (поставщики, маркетинговые посредники, клиенты, конкуренты, контактные аудитории)
Макросреда представлена силами более широкого социального плана, которые оказывают влияние на микросреду (демографические факторы, экономические, природного, политического характера и т. д.)

Практическая часть

Основная цель любой фирмы - получение прибыли. Основная задача системы управления маркетингом – обеспечить производство товаров, привлекательных с точки зрения целевых рынков. Но их успех руководства маркетингом зависит и от деятельности остальных подразделений фирмы, от действия посредников, конкурентов, различных контактных аудиторий. Управляющие по маркетингу не могут заниматься только на нуждах целевого рынка. Они должны принимать в расчет все факторы микросреды.
Используя Интернет источники, выбрать средство размещения и применить знания по составляющим элементам макро и микросреды маркетинговых исследованиям. Результаты записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1. Назовите основные элементы макро и микро среды предприятия
2. Какие факторы влияют на рыночное поведение предприятия
3. Что относится к контролируемым факторам маркетинговой среды и почему
4. Что относится к неконтролируемым факторам маркетинговой среды и почему

Задание № 9

Методы формирования базы данных. Изучение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.

Цель занятия Научить определять методы формирования базы данных. Изучить методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.
Знать Методы формирования базы данных,методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.
Уметь Определять методы формирования базы данных, методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.

Теоретическая часть

Нужда - чувство нехватки чего-либо.
Потребность - нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.

Запрос - потребность, подкрепленная покупательской способностью.
Товар - все, что может удовлетворить потребность и нужду и предлагается рынку с целью привлечения внимания, потребления использования или приобретения.
Обмен — акт получения от кого-либо желаемого объекта, с предложением чего-либо в замен.
Сделка - коммерческий обмен ценностями между двумя сторонами.
Рынок - совокупность существующих и потенциальных продавцов и покупателей товара.
Рынок продавца — активным деятелем является покупатель.
Рынок покупателя - активным деятелем является продавец.

Практическая часть

Используя Интернет источники, выбрать средство размещения и применить знания по Методы формирования базы данных. Результаты записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1.Перечислить методы формирования базы данных.
2.Назвать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.

Задание № 10.

Установление основных компетенций сотрудников отдела продаж и маркетинга.

Цель занятия Установить основные компетенции сотрудников отдела продаж и маркетинга.
Знать Основные компетенции сотрудников отдела продаж и маркетинга.
Уметь Устанавливать основные компетенции сотрудников отдела продаж и маркетинга.

Теоретическая часть

Современная система управления продажами гостиницы строится на рациональном разделении труда и четком закреплении полномочий. Отдел маркетинга и продаж возглавляет директор, который назначается генеральным директором или правлением. В отдел входят следующие четыре подразделения.

1. Исследование клиентов.

Состоит из менеджеров сектора и 2-5 сотрудников по работе с клиентами. Этот подразделение поддерживает контакты со старыми партнерами, занимается поиском новых клиентов, работает с корпорациями. Каждый менеджер отдела имеет план, определяющий количество клиентов, с которыми нужно завязать деловые контакты.

2. Технико-организационная группа.

В ее состав входят менеджеры сектора и 2-5 сотрудников по работе с клиентами, они занимаются организацией банкетов, конференций и групповым размещением.

3. Подразделение по вопросам бронирования.
4. PR Management.

Отвечает за связи с общественностью. В целом работа отдела оценивается по объективными количественными показателями: ростом бизнеса, загрузкой, уровнем цен. Как ключевой

применяется показатель revenue per available room, или Revpar (Доход на наличный номер), его определяют отношением дохода гостиницы к общему количества номеров.

Практическая часть

Используя текст учебника выписать обязанности сотрудников отдела продаж и маркетинга

Контрольные вопросы

1.Перечислите кто работает в службе маркетинга

2.Назовите основные компетенции сотрудников отдела продаж и маркетинга

Задание № 11.

Управление маркетинговой деятельностью отеля как системой

Цель занятия Научить управлению маркетинговой деятельностью отеля как системой

Знать: Управление маркетинговой деятельностью отеля как системой

Уметь Управлять маркетинговой деятельностью отеля как системой

Теоретическая часть

Управление маркетингом (Marketing Management) как системой маркетинговой деятельности предполагает планирование, выполнение и контроль маркетинговой программы и индивидуальных обязанностей каждого работника, оценку риска и прибыли, эффективности маркетинговых решений .

Управление маркетингом предполагает построение системы сбора информации, исследований рынка, рекламы, сбытовых операций и обслуживания, которая была бы способна обеспечить максимум эффекта при рациональном минимуме затрат на маркетинг.

Управление маркетингом как процесс состоит из анализа, планирования, выполнения, координации, а также программы контроля всех элементов маркетингового комплекса. Основой современного управления маркетингом является концепция маркетинга.

Ключевой целью управления маркетингом является разработка стратегических маркетинговых программ, от правильности выбора которых зависит эффективность деятельности любого отеля.

Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг должны обеспечить систему управления гостиницы:

• информацией для принятия стратегических решений (стоит выходить на рынок?)

• информацией для принятия тактических решений (планирование объемов продаж)

• информацией для обеспечения банка данных, находящихся в распоряжении гостиницы.

.**Практическая часть**

1.Используя текст учебника заполнить таблицу

Последовательность мероприятий по управлению маркетинговой деятельностью отеля

1. Анализ целевых рынков

1)

Анализ внешней среды

2)

Анализ клиентов

3)

Анализ конкурентов

4)

Система маркетинговых исследований

2. Поиск целевых сегментов

1)

Определение емкости рынка и измерения спроса

2)

Сегментирование рынка

3)

Выбор целевых сегментов

4)

Позиционирование услуг на рынке

3. Формирование стратегических маркетинговых программ маркетинга

1)

Определение услуг
1.1)
Разработка и апробация новых услуг
1.2)
Ценообразование
1.3)
Реклама и PR (связи с общественностью)
1.4)
Прямые продажи
1.5)
Продвижение
1.6)
Распределение
2) Стратегические программы маркетинга в различных рыночных ситуациях
2.1)
Стратегия вхождения на новые рынки
2.2)
Стратегии для растущих рынков
2.3)
Стратегии для глобальных рынков
4. Выполнение и контроль стратегических программ маркетинга
4.1
Выполнение бизнес-стратегии и программ маркетинга
4.2
Мониторинг и контроль программ маркетинга

Контрольные вопросы

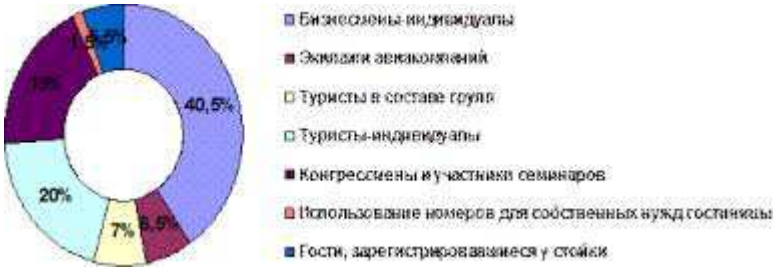
1.Как управлять маркетинговой деятельностью отеля как системой.
2.Перечислите этапы управления.

Задание № 12.
Проведение маркетинговых исследований

Цель занятия Научить проводить маркетинговые исследования
Знать как проводить маркетинговые исследования
Уметь проводить маркетинговые исследования

Теоретическая часть

Организация маркетинговых исследований должна быть построена таким образом, чтобы обеспечить им комплексный и системный характер, а также научный подход.



В целом процесс маркетингового исследования состоит из следующих этапов:
1 этап: определение проблемы и постановка целей маркетинговых исследований.
2 этап: подбор источников информации.
3 этап: сбор и анализ вторичной информации.
4 этап: получение первичной информации.
5 этап: анализ данных, разработка выводов и рекомендаций. 6 этап: представление и использование полученных результатов.
Определение проблемы и постановка целей исследований является главным, определяющим этапом маркетинговых исследований, поскольку вовремя и правильно сформулированная проблема в значительной степени сокращает время поиска путей ее решения, способствует экономии материальных и финансовых ресурсов.

Подбор источников информации осуществляется для облегчения поиска необходимой информации, которая делится на первичную и вторичную.

Практическая часть

На основании Интернет источников, выбрать средство размещения и провести все этапы-маркетингового исследования.

Полученные данные записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1.Из каких этапов состоит процесс маркетингового исследования

2.Как построить процесс маркетингового исследования

Задание № 13.

Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги.

Цель занятия Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги.

Знать Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги.

Уметь выявлять потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги

Теоретическая часть

Получение первичной информации осуществляется специально для решения конкретной исследуемой проблемы путем наблюдения, эксперимента, имитации, опросы.

Первичные данные собираются в соответствии с точных целей, такая информация имеет достаточно полную достоверность, однако сбор и обработка ее требуют значительных материальных и трудовых затрат.

Среди методов сбора первичных данных следует выделить следующие:

1. Наблюдение - исследования поведения объекта в реальной обстановке. Наблюдение может быть полевым и лабораторным, с участием наблюдателя и без его участия. Полевое наблюдение - это наблюдение в естественной обстановке, лабораторное наблюдение проводится в искусственно созданной обстановке.

2. Эксперимент - исследование влияния одного фактора на другой при одновременном контроле посторонних факторов. Этот метод позволяет обнаружить причинно-следственные связи исследуемого явления.

3. Имитация заключается в построении и использовании экономико-математического имитационной модели, что позволяет воспроизводить и оценивать использование различных маркетинговых факторов не в реальных условиях, а с помощью компьютерной техники.

4. Опрос - устное или письменное обращение к потребителям с вопросами, содержание которых содержит проблему исследования. Этот метод используется для получения данных, что никаким другим способом получить невозможно.

Практическая часть

Студентов разделить на группы и каждая группа выбирает средство размещения и выявляет потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги

1. Санаторий в Минеральных водах
2. Отель Пекин в Москве
3. Горнолыжный курорт в Австрии
4. База отдыха в Карелии
5. Спа отель в Египте

Полученные данные записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1.Как определить потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги

2.Чем различаются потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги

Задание № 14

Анализ особенностей поведения потребителей услуг

Цель занятия Научить анализировать особенности поведения потребителей услуг

Знать Анализ особенностей поведения потребителей услуг
Уметь анализировать особенности поведения потребителей услуг

Теоретическая часть

Классификации спроса по состоянию рынка помогает маркетингу фирмы оценить спрос с целью выработки определенной рыночной стратегии. Не менее важно для маркетинга классифицировать спрос и по другим признакам, позволяющим выявить закономерности в формировании и развитии спроса, учесть их при разработке рыночной стратегии маркетинга.
Так, классификация спроса по тенденциям напрямую связана с этапами жизненного цикла товара, а выявление различий спроса по социально-демографическим группам потребителей имеет решающее значение для сегментации рынка и определения его емкости.
Классификация спроса по покупательским намерениям открывает широкие возможности направленного воздействия продавца на покупателя как способами рекламы, так и методами непосредственного влияния. Определенная часть покупателей (по некоторым расчетам около четверти) поддается психологическому нажиму, активно реагирует на магазинную демонстрацию товаров. Из этого вытекает необходимость оптимального размещения товара в магазине, обеспечения доступности товара для осмотра и испытания, оригинальности и красочности экспозиции, и ее информативности (мерчендайзинг).

Практическая часть

Студентов разделить на группы и каждая группа выбирает средство размещения и выявляет особенности поведения потребителей услуг
1. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей
1.1 Демографический фактор
1.2 Культура
1.3 Социальное положение
1.4 Семья
1.5 Образ жизни
1.6 Референтная группа
2. Анализ домохозяйства и его влияние на поведение потребителя
3. Процесс принятия решения покупателем покупки
3.1 Осознание потребностей и информационный поиск
3.2 Оценка и выбор альтернатив
3.3 Внешние особенности личности на приятие решения о покупке
Внимание Память Эмоции Мотивация
4. Послепокупочный анализ
5. Формирование приверженности покупателей к марке фирмы товара
Полученные данные записать в тетрадь

Контрольные вопросы

1.Какие факторы влияют на выбор услуги.
2.Как анализировать особенности поведения потребителей услуг

Задание № 15.
Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления

Цель занятия Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления.
Знать Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления.
Уметь Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления.

Теоретическая часть

Жизненный цикл продукта - это время с момента первоначального появления продукта на рынке до прекращения его реализации на том же рынке.
Жизненный цикл описывается изменением показателей объема продаж и прибыли во времени и состоит из следующих стадий (число их у разных авторов колеблется от четырех до шести) .

1. Разработка продукта.
2. Стадия внедрения и испытания - период медленного роста сбыта по мере выхода товаров на рынок. На данной стадии продукт приносит лишь затраты, а часто и убытки. Очень велики на этой стадии инвестиции в организацию производства и освоение продукта (тем более, если он новый).
3. Стадия развития (роста) - стадия признания товара потребителем. Характеризуется она существенным увеличением объема продаж и возрастания его прибыли.
4. Стадия зрелости - период постепенного замедления темпов прироста продаж в связи с тем, что товар уже воспринят большинством потенциальных покупателей. На этой фазе прибыль достигает своего максимума и начинает снижаться из-за дополнительных расходов по поддержанию конкурентоспособности товаров на рекламу, стимулирование сбыта.
5. Стадия спада - период резкого снижения объема продаж и прибыли.

Практическая часть

Вследствие анализа динамики жизненного цикла гостиницы определить, что, когда и как подлежит изменению, а именно:

-что происходит с рынком, в какой стадии он может находиться; угрожают ли ему факторы технологии или окружающей среды;

- что происходит на рынке, каковы текущие тенденции, что делают конкуренты и потребители;

- какие приемы маркетинга принесут успех товару.

Являясь инструментом стратегического планирования, концепция жизненного цикла товара позволяет лучше:

- осмысливать будущее предприятия;
- координировать все усилия всех звеньев предприятия;
- прояснять цели политики предприятия;
- лучше подготовиться к неожиданным изменениям.

Модель жизненного цикла товара можно привлечь для прогноза развития сбыта. Для этого необходимо проанализировать ряд принципиальных вопросов.

Во-первых, важно четко определить, на что должна был, направлена модель.Затем следует конкретизировать рынок. То же относится к различным сегментам рынка.

Во-вторых, необходимо найти подходящую математическую модель, функцию, лучше всего характеризующую цикл продукта. Следует учесть не только сбыт продукта, но и развитие сбыта сравнимых продуктов, типичные жизненные циклы.

Контрольные вопросы

1.Назовите стадии жизненного цикла.

2. Как они изменяются в зависимости от условий.

Задание № 16

Определение доли, емкости и конъюнктуры рынка.

Цель занятия Определение доли, емкости и конъюнктуры рынка.
Знать Как определять долю, емкость и конъюнктуру рынка.
Уметь определять долю, емкость и конъюнктуру рынка.

Теоретическая часть

Важной составляющей анализа рыночных возможностей является оценка существующей и потенциальной емкости рынка.

Емкость рынка определяется, как правило, объемом продаж определенного рынка в денежном или натуральном выражении в заданный период времени.

К показателям емкости рынка относятся:

· число потребителей;
· средний объем покупки и частота повторных покупок.

Три основных показателя емкости рынка:

· потенциал рынка;
· прогноз сбыта;
· доля рынка.

Практическая часть

Используя текст учебника написать конспект по определению доли и конъюнктуры рынка.

Контрольные вопросы

1.Дать определение доли рынка
2. Дать определение емкости рынка
3. Дать определение конъюнктуры рынка

Задание № 17
Разработка практических рекомендаций по формированию спроса.

Цель занятия Разработка практических рекомендаций поформированию спроса.
Знать как разработать практические рекомендации поформированию спроса.
Уметь разработать практические рекомендации поформированию спроса.

Теоретическая часть

Признак дифференциации спроса по месту покупки представляет интерес для фирм, осуществляющих региональный маркетинг. В определенной части мобильный спрос является рекреационным, связанным с туризмом и курортными поездками. Выявление такого спроса очень важно для фирм, специализирующихся на обслуживании туристов и курортников. Необходимо знать не только размер рекреационного мобильного спроса, но и его географию, маршруты. Кроме того, информация о территориальной дифференциации спроса необходима региональным и муниципальным органам власти для того, чтобы контролировать потребительский рынок и разрабатывать свою товарную политику.

Анализ спроса по степени удовлетворения позволит фирме скорректировать свою ассортиментную и сервисную политику, найти дополнительные резервы роста сбыта и продажи.

Практическая часть

1.Разработка практических рекомендаций по формированию спроса для конкретного средства размещения:

знать товар (его характеристики, свойства, качество, нормативные параметры), для того, чтобы уметь преподнести его потребителю;

знать потребителя (его свойства, потребности, возможности), для того, чтобы уметь его удовлетворить;

знать конкурентов (их наличие, количество, возможности), для того, чтобы уметь их обойти.

Цель производителя - прибыль. Цель потребителя - удовлетворение потребностей.

2.Каждая группа рассказывает о своих результатах

Контрольные вопросы

1.Какие ошибки встречаются.
2.Как увеличить спрос.

Задание № 18

Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг.

Цель занятия Определить значение сегментации рынка гостиничных услуг.
Знать значение сегментации рынка гостиничных услуг.
Уметь Определять значение сегментации рынка гостиничных услуг.

Теоретическая часть

Сегментация рынка гостиничных услуг - важный элемент при выборе маркетинговой стратегии. Отели действуют в сложных условиях рынка, поэтому стоит внимательно относиться к вопросам, кого и как обслуживать, заботиться о своем имидже, о предоставляемых услугах, о предпочтения и вкусы клиентов. С помощью сегментации из общего числа потребителей выбираются определенные типы (рыночные сегменты). Сегментация рынка - это процесс деления рынка на различные группы потребителей, для каждой из которых могут требоваться различные услуги или маркетинговые комплексы (marketing-mix).

Практическая часть

Используя Интернет источники, выбрать средство размещение и провести Демографическую
Географическую
Психографическую сегментации

Контрольные вопросы

1.Назовите виды сегментации.
2. Значение видов сегментации.

Задание № 19.

Характеристика признаков и методов сегментации, основные критерии сегментации.

Цель занятия Составить характеристику признаков и методов сегментации, оценить основные критерии сегментации
Знать Как составить характеристику признаков и методов сегментации, оценить основные критерии сегментации
Уметь Составить характеристику признаков и методов сегментации, оценить основные критерии сегментации

Теоретическая часть

Сегментация рынка производится по различным признакам. По укрупненным признакам возможны три варианта сегментации рынка гостиничных услуг:
1) по группам потребителей;
2) по параметрам продукции;
3) за основными конкурентами.
Наиболее универсальным и обобщающим является первый из трех перечисленных вариантов - Сегментация по группам потребителей.

Практическая часть

Используя Интернет источники, выбрать средство размещение
1.Составить характеристику признаков сегментации
2.Составить характеристику методов сегментации
3.Оценить основные критерии сегментации

Контрольные вопросы

1.Назвать признаки сегментации

2.Назвать методы сегментации,
3.Основные критерии сегментации.

Задание № 20.

Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства

Цель занятия Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства
Знать особенности целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства
Уметь Выбирать целевые сегменты для предприятия гостиничного хозяйства

Теоретическая часть

Сегментация рынка гостиничных услуг позволяет

• выбрать наиболее перспективный (привлекательный) целевой рыночный сегмент;
• максимально удовлетворить потребности клиентов;
• установить достижимые и реальные цели;
• выбрать оптимальную маркетинговую стратегию;
• повысить конкурентоспособность фирмы;
• оптимизировать маркетинговые расходы.

Критерий сегментации - это способ оценки обоснованности того или иного сегмента рынка для данного отеля.
Критериями сегментации являются: емкость сегмента, существенность сегмента, доступность сегмента, доходность сегмента, эффективность работы, защищенность сегмента от конкуренции.

Практическая часть

С помощью Интернет-маркетинга можно повысить объем продаж в результате использования следующих возможностей:
1. Улучшения процесса продаж путем:
- вовлечения потребителей в процесс разработки новых продуктов.
- лучшего выбора целевых потребителей, которым предлагаются желаемые продукты в требуемое время - для этого, в частности, изучается профиль сделанных покупок;
- использования новых возможностей по экономически оправданному достижению и обслуживанию дисперсных рыночных потребителей;
- лучшего иллюстрирования преимуществ предоставляемых продуктов;
- демонстрации потребителям для укрепления их лояльности результатов исследования их мнений.
2. Расширения покупательского опыта потребителей путем:
- предоставление потребителям советов о продуктах, в наибольшей степени удовлетворяющих их запросы;
- установления контактов с поставщиками дополнительных продуктов для обеспечения наиболее полного удовлетворения запросов потребителей;
- оказания помощи потребителям по проектированию своего системного запроса, часть которого составляет данный продукт.
3. Совершенствования опыта потребления путем:
- предоставления информации по использованию купленных продуктов;
- предоставления поддерживающих услуг исходя из запросов потребителей и их практики.

Контрольные вопросы
1.Перечислить виды целевых сегментов.
2. Как расширить покупательский опыт.
3.Как улучшить процесс продаж.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменующегося – _20_

Время выполнения задания - _____30 минут_____

Оборудование:
Персональный компьютер, бланки

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Выполнение задания:

- рациональное распределение времени на выполнение задания

(обязательно наличие следующих этапов выполнения задания: ознакомление с заданием и планирование работы; получение информации; подготовка продукта; рефлексия выполнения задания и коррекция подготовленных документов перед сдачей; самостоятельность выполнения задания; своевременность выполнения заданий в соответствии с установленным лимитом времени);

- грамотность представления решения.

IIIв. ПОДГОТОВЛЕННЫЙ ПРОДУКТ/ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ ПРОЦЕСС:

Устное обоснование результатов работы *(если требуется)*:

Описание критериев, по которым должно быть дано обоснование (если оно требуется)

Таблица 5.2

Коды проверяемых компетенций	**Показатели оценки результата**	**Описание критериев, по которым должно быть обоснование** (если оно требуется)	**Оценка**
ПК 4.1.	Выявление спроса на гостиничные услуги.		
ПК 4.2.	Формирование спроса и стимулирование сбыта		
ПК 4.3.	Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.		
ПК 4.4	Участие в разработке комплекса маркетинга.		
ОК1	проявление интереса к будущей профессии результативность участия в профессиональных конкурсах, конференциях, проектах выставках, олимпиадах своевременность заключения договора о дальнейшем трудоустройстве		
ОК3	определение меры ответственности за принятие решений в области обеспечения реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты; критическая оценка эффективности принятых решений; демонстрация способности к самостоятельности аргументированность самоанализа выполнения профессиональных задач		
ОК4	эффективный поиск необходимой ин-		

	формации; активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов, точность и скорость поиска необходимой для решения задачи информации; полнота использования различных источников, включая электронные при выполнении самостоятельной работы;		
ОК6	соблюдение этических норм и правил взаимодействия с обучающимися, коллегами, руководством и социальными партнерами в ходе обучения; владение приемами ведения дискуссии, диспута, диалога, полилога, монолога; соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике		
ОК7	самоанализ и коррекция результатов практических работ, соблюдение трудовой дисциплины на учебной и производственной практике активное участие в ролевых играх и дискуссиях		
ОК9	анализ действующего законодательства; ведение справочно-кодификационной работы с соблюдением алгоритма действий, решение ситуационных задач с соблюдением норм действующего законодательства и сроков наступления юридических фактов		
ОК11	применение приемов делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности; следование этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности; консультирование граждан с учетом психологических особенностей лиц пожилого возраста и инвалидов		
ОК12	соблюдение обязательных процедур при проверке документов, необходимых для назначения пенсий, пособий и других выплат соблюдение обязательных процедур проверки сроков назначения пенсий, пособий и других выплат следование принципам Кодекса профессиональной этики специалиста		

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 04. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

ФИО _____

обучающийся на II курсе по специальности СПО ***43.02.11 Гостиничный сервис*** освоил(а) программу профессионального модуля «Продажи гостиничного продукта»
в объеме **308 час.** с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201___ г.
Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля	**Формы промежуточной аттестации**	**Оценка**
МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта	Дифференцированный зачет	
Производственная практика	Дифференцированный зачет	
Результаты выполнения и защиты курсовой работы ***не предусмотрено***		

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций (ОК)	**Показатели оценки результата**	**Оценка**
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы	
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	

Результат: вид профессиональной деятельности _____
(оценка)

Дата ___ _____201___ г. **Подписи членов экзаменационной комиссии**

_____ _____
_____ _____
_____ _____

Дифференцированный зачет проводится в форме выполнения практических заданий

Задания для проведения дифференцированного зачета по МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта

Задание № 1

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спросапредложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 2

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как бизнесмены (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 3

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как студенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 4

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как

руководители компаний (случайная выборка, анкетирование, не менее 20

человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 5

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 6

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семьи с детьми до 6 лет (случайная

выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 7

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары с детьми 14-16 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 8

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители горнолыжного спорта (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 9

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как корпоративные клиенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20

человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 10

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители экологического туризма (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 11

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 12

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как бизнесмены (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 13

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как студенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 14

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как руководители компаний (случайная выборка, анкетирование, не менее 20

человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 15

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 16

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семьи с детьми до 6 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 17

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары с детьми 14-16 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 18

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители горнолыжного спорта (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 19

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как корпоративные клиенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20

человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задание № 20

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители экологического туризма (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины)_экономика организации_

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

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по (специальности СПО) (40.02.01) Экономика организации
- программы учебной дисциплины _ОП 11. Экономика организации_

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата и их критерии**	**Тип задания; № задания**
Уметь:		
У 1. Определять организационно-правовые формы организаций	Правильность и аргументированность в выявлении и анализе основных видов организационно-правовых форм предприятий;	практическая работа
У 2. Планировать деятельность организации	Правильность и аргументированность составления бизнес-плана организации	практическая работа
У 3. Определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации	Соблюдение установленных методик, знание формул правильность расчетов	практическая работа
У 4. Заполнять первичные документы по экономической деятельности организации	Правильность и точность заполнения.	практическая работа
У 5. Рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели деятельности организации	Соблюдение установленных методик, знание формул, правильность расчетов	Практическая работа
У 6. Рассчитывать цену продукции	Соблюдение установленных методик, знание формул, правильность расчетов	Практическая работа
У 7. Находить и использовать необходимую экономическую информацию	Умение пользоваться справочной и нормативной документацией при составлении документов.	практическая работа
Знать:		
З 1. Сущность организации как основного звена экономики отраслей	Точность и полнота знаний по классификации предприятий.	тестирование
З 2. Основные принципы построения экономической системы организации	Знание принципов рациональной организации предприятия.	тестирование
З 3. Управление основными	Полнота знаний по основным и обо-	тестирование

и оборотными средствами и оценку эффективности их использования	ротным фондам, расчету показателей их использования.	
З 4. Организацию производственного и технологического процессов	Знание основ организации производства и их типов	тестирование
З 5. Состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации, показатели их эффективного использования	Точность и полнота знаний по классификации материальных, трудовых и финансовых ресурсов, расчету показателей их эффективного использования.	тестирование
З 6. Способы экономии ресурсов, энергосберегающие технологии	Полнота знаний способов экономии ресурсов	тестирование
З 7. Механизмы ценообразования	Точность и полнота знаний по механизмам ценообразования	тестирование
З 8. Формы оплаты труда	Точность и полнота знаний по формам оплаты труда	тестирование
З 9. Основные технико-экономические показатели деятельности организации и методику их расчета	Точность и полнота знаний по основным технико-экономическим показателям	тестирование
З 10. Аспекты развития отрасли, организацию хозяйствующих субъектов в рыночной экономике	Знание основных аспектов развития отрасли, организации деятельности хозяйствующих субъектов в рыночной экономике	тестирование

3. Комплект оценочных средств

3.1. ТЕСТ

Укажите правильный вариант ответа

1. На какие группы делятся основные фонды в зависимости от функционального назначения в производственном процессе?
А) активные и пассивные;
Б) производственные и непроизводственные;
В) собственные и арендованные.

2. В состав основных производственных фондов предприятия включаются материально-вещественные элементы:
А) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудования, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь, рабочий и продуктивный скот, многолетние насаждения, внутрихозяйственные дороги;
Б) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудования, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный инвентарь и принадлежности, хозяйственный инвентарь, незавершенное производство, расходы будущих периодов;
В) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудования, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный инвентарь и принадлежности, хозяйственный инвентарь, запасы сырья и материалов, продукция на складе.

3. Что такое производственная структура основных производственных фондов?
А) состав основных производственных фондов;
Б) процентное соотношение различных групп ОПФ повещественно-натуральному составу в общей среднегодовой стоимости;
В) процентное соотношение количества единиц оборудования в каждой группе.

4. В группу сооружений включаются:
А) административные здания, хозяйственные строения;
Б) теплосеть, паропроводы;
В) дороги, эстакады, тоннели;
Г) стеллажи, инструменты, контейнеры.

5. Остаточная стоимость основных производственных фондов - это:
А) стоимость реализации изношенных и снятых с производства основных фондов;
Б) разница между первоначальной или восстановительной стоимостью и суммой износа;
В) разница между первоначальной и ликвидационной стоимостью.

6. Если увеличить коэффициент сменности, то как изменится показатель фондоотдачи?
А) повысится;
Б) понизится;
В) останется без изменений.

7. В каком случае будет наблюдаться рост показателя фондоотдачи?
А) темпы роста ОПФ опережают темпы роста объема выпуска продукции;
Б) темпы роста ОПФ опережают темпы роста фондоотдачи;
В) темпы роста объема выпуска продукции опережают темпы роста ОПФ.

8. Уровень использования основных производственных фондов характеризует:
А) рентабельность, прибыль;

Б) фондоотдача, фондоемкость, рентабельность;
В) производительность труда рабочих.

9. К форме простого воспроизводства основных фондов относятся:
А) замена устаревших средств труда, капитальный ремонт;
Б) техническое перевооружение, модернизация оборудования, реконструкция предприятия;
В) новое строительство, расширение действующих предприятий, капитальный ремонт;
Г) замена устаревших средств, новое строительство, техническое перевооружение.

10. Экстенсивное использование основных производственных фондов характеризуют:
А) фондоотдача, фондоемкость;
Б) коэффициент сменности, коэффициент загрузки оборудования;
В) фондовооруженнсть труда;
Г) рентабельность производства.

3.2. Задания
Вариант смешанный (тестирование и решение задач):

ЗАДАНИЕ *(теоретическое)* **№ 1**
Текст задания:
ТЕСТ ВАРИАНТ 1

	Вопрос		Эталон ответа	
1	Хозяйственные товарищества могут создаваться в форме	А	акционерного общества;	
		Б	полного товарищества;	1
		В	Общества с ограниченной ответственностью	
		Г	товарищества на вере	1
2	Что изучает экономика организации ?	А	технологию производства;	
		Б	производственную деятельность	
		В	предприятия, механизмы формирования и использования основных факторов производства и экономических ресурсов предприятия	1
		Г	все ответы верны	
3	К легкой промышленности относятся следующие отрасли:	А	приборостроение	
		Б	транспортная	
		В	обувная	1
		Г	текстильная	1
4	В производственном кооперативе может быть	А	неограниченное количество участников	
		Б	не более 2-х участников	
		В	не более 50-ти участников	
		Г	не более 5-ти участников	1
5	Акционерное общество имеет капитал 500 МРОТ.ПО закону оно может быть	А	только закрытым	1
		Б	только открытым	
		В	не может быть акционерным обществом	
		Г	нет верного ответа	1
6	Какой из перечисленных показателей характеризует уровень произ-	А	фондоотдача;	
		Б	выработка на одного работающего;	1
		В	оборачиваемость продукции;	
		Г	фондовооруженность труда.	

	водительности труда:			
7	Что характеризует производительность труда:	А	эффективность затрат труда;	1
		Б	эффективность использования оборудования;	
		В	эффективность использования материальных ресурсов.	
		Г	эффективность использования финансовых ресурсов	
8	Исчисление общей стоимости продукции или услуг по статьям расходов:	А	смета расходов	1
		Б	калькуляция	
		В	финансовое планирование	
		Г	бизнес-планирование	
9	Какие из названных позиций относятся к нормам труда:	А	нормы расхода материалов;	
		Б	нормы естественных процессов;	
		В	нормы технологических перерывов;	
		Г	нормы обслуживания.	1
10	Чем меньше чистый дисконтировыанный доход проекта , тем	А	неэффективнее проект	1
		Б	эффективнее проект	
		В	нет зависимости между ЧДД и эффективность проекта	
		Г	нет верного ответа	
11	Соотношение отдельных элементов или групп основных средств, выраженные в процентах к их общей стоимости		функции основных средств	
			сущность основных средств	
			состав основных средств	
			структура основных средств	1
12	Запас необходимый на случай срыва очередных поставок по непредвиденным обстоятельствам.		Текущий запас	
			Страховой запас	1
			технологический запас	
			транспортный	
13	Процесс постепенного перенесения стоимости основных фондов на производимую продукцию;	А	Амортизация	1
		Б	Прибыль	
		В	Себестоимость	
		Г	Цена	
14	Остаточная стоимость основных средств - это:	А	оценка воспроизводства основных фондов в условиях на момент переоценки;	
		Б	сумма фактических затрат в действующих ценах на приобретение, создание, танспортировку, монтаж средств труда;	
		В	стоимость на конец срока службы по данным бухгалтерского учета об наличии и движении	1
		Г	все ответы правильные	

15	Разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении (без НДС и акцизов) и ее себестомостью	А	выручка от реализации продукции	
		Б	денежное выражение стоимости товара	
		В	прибыль от реализации	1
		Г	чистый доход предприятия	
16	Налогооблагаемая прибыль	А	Прибыль до уплаты налога на прибыль	1
		Б	Прибыль после уплаты наплога на прибыль	
		В	Прибыль для распределения среди акционеров	
		Г	нет верного ответа	
17	Предприятие получает прибыль при условии если	А	выручка равна нулю	
		Б	выручка равна себестомости	
		В	прибыль меньше совокупных затрат	
		Г	себестоимость ниже выручки	1
18	Производственная мощность предприятия -это:	А	количество продукции в натуральном выражении, произведенное в отчетном году;	
		Б	количество продукции в стоимостном выражении, планируемое на предстоящий год;	
		В	минимальная способность предприятия произвести определенный объем продукции за квартал, год;	
		Г	максимально возможный годовой выпуск продукции(в натуральном и стоимостном выражении) в установленной номенклатуре.	1
19	Календарный период времени от момента запуска сырья и материалов в производство до полного изготовления готовой продукции	А	производственный цикл	1
		Б	технологический цикл	
		В	время выполнения основных операций	
		Г	время выполнения вспомогательных операций	
20	Основные характеристики серийного производства:	А	периодическая повторяемость выпуска продукции; средняя квалификация рабочих, средняя степень поточности	1
		Б	коэффициент закрепления операций - более 40;	
		В	высокая квалификация рабочих; высокая себестоимость продукции;	
		Г	высокая степень непрерывности и прямоточности производства; коэффициент закрепления операций - 1-2; низкая себестоимость продукции	
21	Величина денежного вознаграждения, выплачиваемого наемному работнику за выполнение определенного за-	А	Премия;	
		Б	заработная плата	1
		В	дополнительная заработная плата	
		Г	повременная заработная плата	

	дания, объема работ			
22	При сдельно-премиальной системе размер заработной платы зависит от:	А	тарифной ставки работника	
		Б	сдельной расценки и размера премии	1
		В	количества отработанного времени и размера премии	
		Г	размера премии.	
23	какие из названных позиций относятся к оборотным производственным фондам:	А	сырье и материалы	1
		Б	незавершенное производство;	1
		В	машины, оборудование	
		Г	Земельный участок	
24	Какие позиции характеризуют коэффициент оборачиваемости	А	объем реализованной продукции в расчете на 1 руб. оборотных фондов;	
		Б	количество оборотов оборотных средств за соответствующий период;	1
		В	продолжительность одного оборота оборотных средств.	
		Г	нет верного ответа	
25	Денежный резерв, предназначанный для обновления основных фондов	А	Амортизационный фонд	1
		Б	Денежные соредства на счете	
		В	Оборотные фонды	
		Г	Основные фонды	

ТЕСТ ВАРИАНТ 2

	Вопрос		**Эталон ответов**	
1	К пищевой промышленности не относится:	А	мясная промышленность	
		Б	молочная промышленность	
		В	обувная промышленность	1
		Г	рыбная	
2	«Предприятие, в котором наряду с участниками, осуществляющими от его имени предпринимательскую деятельность и отвечающими по его обязательствам своим имуществом, имеется один или несколько участников, связанных с его деятельностью, в пределах сумм, внесенных ими вкладов и не	А	Общество с дополнительной ответственностью	
		Б	Полное товарищество	
		В	Товарищество на вере	1
		Г	Акционерное общество	1

	принимают участие в осуществлении ею предпринимательской деятельности» - это			
3	В полном товариществе может быть	А	неограниченное количество участников	
		Б	не менее 2-х участников	1
		В	не более 50-ти участников	
		Г	не менее 5-ти участников	
4	Акционерное общество имеет капитал 100 МРОТ.ПО закону оно может быть	А	только закрытым	
		Б	только открытым	
		В	не может быть акционерным обществом	1
		Г	нет верного ответа	1
5	Какие из перечисленных показателей характеризуют уровень производительности труда:	А	фондоотдача;	
		Б	материалоемкость	
		В	трудоемкость продукции;	1
		Г	фондовооруженность труда.	
6	Что характеризует выработка на одного работника:	А	эффективность затрат труда;	1
		Б	эффективность использования оборудования;	
		В	эффективность использования материальных ресурсов.	
		Г	эффективность использования финансовых ресурсов	
7	Исчисление себестоимости единицы продукции или услуг по статьям расходов:	А	смета расходов	
		Б	калькуляция	1
		В	финансовое планирование	
		Г	бизнес-планирование	
8	Какие из названных позиций относятся к нормам труда:	А	нормы времени;	1
		Б	нормы расхода основных средств;	
		В	нормы технологических перерывов;	
		Г	нормы расхода оборотных средств.	
9	Чем больше чистый дисконтировыанный доход проекта , тем	А	неэффективнее проект	
		Б	эффективнее проект	1
		В	нет зависимости между ЧДД и эффективность. проета	
		Г	нет верного ответа	
10	Запас необходимый на случай срыва очередных поставок по вине транспортных предприятий.		Текущий запас	
			Страховой запас	
			технологический запас	
			транспортный	1
11	Хозяйственные общества - это		объединение лиц, основанное на личном участии их членов в ведении дел фирмы.	
			объединение капиталов, предполагающее сложение только капиталов, но не деятельности вкладчиков.	1
			предпринимательская деятельность, осуществляемая без обра-	

			зования юридического лица.	
			объединение лиц, предполагающее сложение только капиталов, но не деятельности вкладчиков.	
12	Уставный капитал Акционерного общества складывается из:	А	номинальной стоимости акций общества;	1
		Б	собственных сбережений директора ООО;	
		В	стоимости вкладов его участников.	
		Г	прибыли предприятия	
13	Амортизация - это:	А	потеря основными фондами своих технических свойств;	
		Б	особый рычаг государства для контроля за качеством производимой продукции;	
		В	процесс постепенного перенесения стоимости основных фондов на производимую продукцию;	1
		Г	способ уменьшения издержек предприятия.	
14	Под понятием "прибыль от реализации продукции" подразумевается:	А	выручка от реализации продукции	
		Б	денежное выражение стоимости товара	
		В	разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении (без НДС и акцизов) и ее себестомостью	1
		Г	чистый доход предприятия	
15	Прибыль до уплаты налога на прибыль	А	Налогооблагаемая прибыль	1
		Б	Чистаяая прибыль	
		В	Прибыль от реализации	
		Г	Балансовая прибыль	
16	Производственный цикл	А	Календарный период времени от момента запуска сырья до получения готовой продукции	1
		Б	время выполнения основных операций	
		В	время выполнения вспомогательных операций	
		Г	Время естественных процессов	
17	Обработка партии деталей на каждой последующей операции начинается после окончания обработки всей партии на	А	параллельный тип сочетания операций	
		Б	последовательный тип сочетания операций	1
		В	параллельно-последовательный тип сочетания операций.	
		Г	все ответы верны	
18	При этой системе оплаты труд рабочего оплачивается за отработанное время		сдельно-премиальная	
			сдельная	
			повременная	
			повременно-премиальная	
19	Целью нормирования на предприятии является	А	постепенное снижение существующего уровня цен для вытеснения конкурентов	
		Б	повышение эффективности труда в процессе производства;	
		В	определение рационального планового объема оборотных средств	1
		Г	нет правильного ответа	
20	Повышение эффективности ис-	А	нормирования;	
		Б	улучшения оборачиваемости;	1

	пользования оборотных средств достигается за счет	В	увеличения фондоотдачи;	
		Г	увеличения сеьестомости	
21	Норма амортизации -это	А	отношение годовой суммы амортизации к первоначальной стоимости средства труда, выраженное в процентах :	1
		Б	процесс постепенного перенесения стоимости основных фондов по мере износа на производимую продукцию	
		В	начисленный износ за весь срок службы	
		Г	нет верного ответа	
22	Постояные издержки-это		расходы на управление предприяием и амортизация	1
			сумма основных и накладных расходов.	
			суммарные затраты на сырье и материалы	
			расходы приходящиеся на единицу продукции	
23	Сырье и материалы относятся	А	к производственым оборотным фондам	
		Б	к непроизводственым оборотным фондам	
		В	к производственым основным фондам	
		Г	к непроизводственым основным фондам	
24	Какие позиции характеризуют период оборачиваемости	А	объем реализованной продукции в расчете на 1 руб. оборотных фондов;	
		Б	количество оборотов оборотных средств за соответствующий период;	1
		В	продолжительность одного оборота оборотных средств.	
		Г	нет верного ответа	
25	Непроизводственные основные фонды	А	не участвуют в процессе производства	1
		Б	не теряют свою стоимость в процессе потребления;	
		В	переносят свою стоимости на продукт частями по мере износа;	
		Г	нет верного ответа	

Критерии оценки

Тесты	«5» - 100 – 90% правильных ответов «4» - 89 - 80% правильных ответов «3» - 79 – 70% правильных ответов «2» - 69% и менее правильных ответов

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.
3. Тестирование может производится в Автоматизированной информационной системе.

ЗАДАНИЕ *(практические задания)* **№ 2**

Текст задания:

1. Есть заказ на конструкторскую разработку. Работа должна быть выполнена за 3 года. Исполнители проекта (5 человек) решили создать предприятие для его выполнения, причем они выразили желание принять равное участие в деятельности предприятия. Определите организационно-правовую форму предприятия, которая была бы предпочтительна для разработчиков, и дайте этому обоснование.

2. Основные производственные фонды на начало 2012 года составили 2825 млн.руб. Ввод и выбытие основных средств в течение года отражены в таблице. Определите среднегодовую стоимость основных средств.

На 1 число месяца	*Основные фонды, млн.руб*	
	ввод	выбытие
Февраль	30.0	6
Май	40.0	4
Август	60.0	8
ноябрь	15.0	5

3. Стоимость объекта основных средств составляет 80 000 руб., срок полезного использования – 5 лет. Определите годовые суммы амортизации, используя следующие методы: линейный; уменьшаемого остатка (коэффициент ускорения – 2);

4. Определите численность рабочих сдельщиков на основе следующих данных:Технологическая трудоемкость производствнной программы составляет по плану 3560 тыс.нормо-часов. Реальный фонд рабочего времени в плановом периоде -225 дней. Продолжительность рабочего дня 7,78 часа, планируемый коэффициент выполнения норм 1,2.

5. Определите абсолютное изменение рентабельности продукции по фирме в отчетном году по сравнению с предыдущим по следующим данным: выручка от реализации продукции в отчетном году составила 920 млн.руб, себестоимость единицы продукции 7,8 тыс.руб, а количество реализованных изделий -90 тыс.шт. Рентабельность продукции прошлого года 26%.

6. Определите производственную мощность фабрики по выпуску ткани и коэффициент ее использования при следующих условиях: ткацкая фабрика работает в две смены, количество ткацких станков на начало года - 400. С 1 марта установлено еще 54 станка, а с 1 июля выбыло 40 станков. Число рабочих дней в году 260, плановый процент простоев на ремонт станка - 5%, производительность одного станка -5м ткани в час, план выпуска продукции за год - 8 млн м ткани.

Эталон ответов

1. Есть заказ на конструкторскую разработку. Работа должна быть выполнена за 3 года. Исполнители проекта (5 человек) решили создать предприятие для его выполнения, причем они выразили желание принять равное участие в деятельности предприятия. Определите организационно-правовую форму предприятия, которая была бы предпочтительна для разработчиков, и дайте этому обоснование.

Ответ Предпочтительная форма Производственный кооператив

2. Основные производственные фонды на начало 2012 года составили 2825 млн.руб. Ввод и выбытие основных средств в течение года отражены в таблице. Определите среднегодовую стоимость основных средств.

На 1 число месяца	*Основные фонды, млн.руб*	
	ввод	выбытие
Февраль	30.0	6
Май	40.0	4
Август	60.0	8
ноябрь	15.0	5

Ответ $\text{Фн} = \mathbf{2891,34}$ млн. руб

3. Стоимость объекта основных средств составляет 80 000 руб., срок полезного использования – 5 лет. Определите сумму амортизации в первые два года, используя следующие методы: линейный; уменьшаемого остатка (коэффициент ускорения – 2);

Ответ : 16 000руб/год и 16000 тыс.руб/год, 32 000 руб/год и 19200руб/год

4. Определите численность рабочих сдельщиков на основе следующих данных:Технологическая трудоемкость производствнной программы составляет по плану 3560

тыс.нормо-часов. Реальный фонд рабочего времени в плановом периоде -225 дней. Продолжительность рабочего дня 7,78 часа, планируемый коэффициент выполнения норм 1,2.

Ответ: 1695 человек

5. Определите абсолютное изменение рентабельности продукции по фирме в отчетном году по сравнению с предыдущим по следующим данным: выручка от реализации продукции в отчетном году составила 920 млн.руб, себестоимость единицы продукции 7,8 тыс.руб, а количество реализованных изделий -90 тыс.шт. Рентабельность продукции прошлого года 26%.

Ответ: Рентабельность отчетного года составит 31%

6. Определите производственную мощность фабрики по выпуску ткани и коэффициент ее использования при следующих условиях: ткацкая фабрика работает в две смены, количество ткацких станков на начало года - 400. С 1 марта установлено еще 54 станка, а с 1 июля выбыло 40 станков. Число рабочих дней в году 260, плановый процент простоев на ремонт станка - 5%, производительность одного станка -150м ткани в час, план выпуска продукции за год - 230 млн м ткани.

Ответ: Производственная мощность 252 млн.м/год, Коэффициент использования мощности 0,91

Задание #1		
Дайте единственно верный ответ Что такое предприятие?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это организация основана на государственной собственности.
2)	+	Предприятие — это самостоятельный хозяйственный субъект, производящий продукцию, товары и услуги, занимающийся различными видами экономической деятельности.
3)	-	Одна из форм организации людей.
4)	-	Это организация, занимающаяся реализацией товаров.
5)	-	Хозяйство, выполняющее определенные виды работ.

Задание #2		
Дайте единственно верный ответ Что подразумевается под фондовооруженностью труда?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Сумма оборотных фондов в расчете на 1-го рабочего.
2)	-	Это сумма активных средств производства на 1-го рабочего.
3)	-	Это сумма основных и оборотных фондов на 1-го рабочего.
4)	+	Это отношение стоимости основных средств предприятия к средней годовой списочной численности рабочих.
5)	-	Сумма фондов обращения в расчете на 1-го рабочего.

Задание #3		
Дайте единственно верный ответ Какие цены наиболее распространены в рыночных условиях?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Международные.

2)	+	Договорные.
3)	-	Сопоставимые.
4)	-	Закупочные.
5)	-	Лимитные.

Задание #4

Дайте единственно верный ответ

Какие средства производства относятся к основным?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Которые участвуют в производстве несколько циклов и переносят свою стоимость на вновь созданную продукцию по частям.
2)	-	У которых стоимость каждого объекта составляет не менее 15000 руб.
3)	-	Это все средства предприятия, которые участвуют в производстве продукции.
4)	-	Которые переносят свою стоимость на вновь созданную продукцию полностью.
5)	-	Которые включают только здания и технику.

Задание #5

Дайте единственно верный ответ

Когда земля выступает как средство производство?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Когда она находится под паром.
2)	-	Когда проводят вспашку.
3)	-	Когда убирают урожай.
4)	-	Когда вносят удобрения.
5)	+	Когда земля своими физическими, химическими и биологическими свойствами воздействует на растения.

Задание #6

Дайте единственно верный ответ

Что означает специализация производства?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Это одна из форм общественного разделения труда.
2)	-	Это когда предприятие производит один вид продукции.
3)	-	Это когда предприятие производит, перерабатывает и реализует продукцию.
4)	-	Это когда на предприятии почти все процессы механизированы.
5)	-	Это когда предприятие производит несколько видов продукции.

Задание #7

Дайте единственно верный ответ

Что из себя представляет экономический механизм хозяйствования?

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Система экономических средств, форм и методов воздействия на материальный интерес работников.
2)	-	Методы определения эффективности производства.
3)	-	Регулирование цен.
4)	-	Методы использования ресурсов.
5)	-	Составление бизнес-плана.

Задание #8

Дайте единственно верный ответ

К интенсивным показателям использования основных производственных фондов относятся коэффициенты:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	использования календарного времени
2)	+	использования производственной мощности оборудования
3)	-	использования режимного времени
4)	-	сменности работы оборудования

Задание #9

Дайте единственно верный ответ

К продуктам предпринимательской деятельности могут относиться: 1) товар; 2) работа; 3) услуга

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	только 2,3
2)	-	только 1,2
3)	-	только 1,3
4)	+	1,2,3

Задание #10

Дайте единственно верный ответ

Действия, которые относятся к методу нормирования труда - хронометражу:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	замеры подготовительно-заключительного рабочего времени
2)	-	изучение затрат времени на обслуживание рабочего места всего или части рабочего дня
3)	+	нормирование оперативного времени на ручных и вспомогательных работах
4)	-	замер затрат времени за весь рабочий день

Задание #11

Дайте единственно верный ответ

Оборотные фонды - это:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	материальные ценности, используемые в качестве средств труда при производстве продукции, выполнении работ или оказании услуг либо для управленческих нужд предприятия
2)	-	нет правильного ответа
3)	-	материальные ценности, используемые в качестве предметов труда и переносящие свою стоимость на изготовляемую продукцию по частям в виде амортизационных отчислений
4)	+	средства, обслуживающие процесс хозяйственной деятельности, участвующие одновременно в процессе производства и в процессе реализации продукции

Задание #12

Дайте единственно верный ответ

Технологический характер производственной структуры предприятия выражает собой:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	перечень ресурсов, необходимых для производства продукции
2)	-	совокупность уровней управления предприятием
3)	-	уровень экологической чистоты продукции
4)	+	последовательность действий, обеспечивающих преобразование используемого продукта в готовый продукт

Задание #13

Дайте единственно верный ответ

Необходимость оценки эффективности инвестиционных проектов обусловлена:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	рекламой бизнес-плана
2)	-	вложение капитала на расширение портфеля заказов
3)	-	определением необходимого объема инвестиционного капитала
4)	+	определением экономической целесообразности вложения капитала и сравнением альтернативных вариантов инвестиционных проектов

Задание #14

Дайте единственно верный ответ

По степени участия в процессе производства выделяют:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	активные и непроизводственные фонды
2)	-	основные производственные и непроизводственные фонды
3)	+	активные и пассивные фонды
4)	-	основные производственные и пассивные фонды

Задание #15		
Дайте единственно верный ответ При определении производственной мощности предприятия используется фонд времени работы оборудования:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	номинальный
2)	-	фактический
3)	+	плановый
4)	-	календарный

Задание #16		
Дайте единственно верный ответ К компенсационным относятся надбавки и доплаты за:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	сокращение трудозатрат
2)	+	работу во вредных условиях производства
3)	-	продолжительность работы на предприятии
4)	-	высокое качество работ

Задание #17		
Дайте единственно верный ответ Учредителями акционерного общества могут быть:		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)	+	физические, юридические лица РФ и иностранные юридические и физические лица в соответствии с законодательством об иностранных инвестициях
2)	-	только юридические лица РФ
3)	-	только физические лица РФ

Задание #18		
Дайте единственно верный ответ К денежным средствам предприятия относятся: 1) средства на расчетных счетах, 2) дебиторская задолженность со сроком погашения более трех лет, 3) средства в кассе		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	1, 3
2)	-	2, 3
3)	-	1, 2, 3
4)	-	1, 2

Задание #19
Дайте единственно верный ответ

Источниками формирования финансовых средств предприятия являются: 1) уставный капитал, 2) денежные доходы, 3) проценты по кредитам, выплачиваемые предприятием

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	1, 3
2)	-	1, 2, 3
3)	+	1, 2
4)	-	2, 3

Задание #20

Дайте единственно верный ответ

Неотъемлемой характеристикой недвижимого имущества предприятия является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	высокая стоимость
2)	-	способность сохранять вещественную форму без всяких изменений
3)	-	невозможность быть объектом купли-продажи
4)	+	непосредственная связь с землей

Задание #21

Дайте единственно верный ответ

Затраты на оплату труда включают: 1) заработная плата персонала; 2) премии; 3) компенсационные выплаты; 4) надбавки

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	1, 2, 3
2)	-	1, 3, 4
3)	-	1, 2, 4
4)	+	1, 2, 3, 4

Задание #22

Дайте единственно верный ответ

Из перечисленных методов: 1) «метод прямого счета»; 2) «нормативный метод»; 3) «метод оценок», - для расчета заработной платы может быть использован:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	1, 2
2)	-	2, 3
3)	-	1, 3
4)	-	1, 2, 3

Задание #23

Дайте единственно верный ответ

Рентабельность продаж продукции определяется:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	отношением выручки от продажи продукции к прибыли от продажи
2)	-	отношением прибыли от продаж к выручке от продажи основных фондов и материальных оборотных средств
3)	+	отношением прибыли от продаж к выручке от продажи продукции
4)	-	отношением прибыли от продаж к объему проданной продукции

Задание #24

Дайте единственно верный ответ

К этапам хозяйственной деятельности предприятия относятся
экономические процессы: 1) снабжение, 2) производство, 3) реклама, 4) сбыт, 5) подготовка кадров

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	1, 2, 3, 4
2)	+	1, 2, 4
3)	-	2, 3, 4, 5
4)	-	1, 2, 3, 4, 5

Задание #25

Дайте единственно верный ответ

Формами натуральной оплаты считаются:
1) оплата продукцией предприятия; 2) бесплатное питание; 3) медицинское обслуживание за счет предприятия

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	2, 3
2)	+	1, 2, 3
3)	-	1, 3
4)	-	1, 2

Задание #26

Дайте единственно верный ответ

К числу планов, определяющих периоды деятельности предприятия, относятся: 1) долгосрочные, 2) текущие, 3) подготовки кадров

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	1, 2
2)	-	2, 3
3)	-	1, 3
4)	-	1, 2. 3

Задание #27		
Дайте единственно верный ответ В соответствии с действующим законодательством имущество унитарного предприятия закрепляется:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	передается по договору аренды
2)	-	передается по договору лизинга
3)	-	на праве собственности
4)	+	на праве хозяйственного ведения или оперативного управления

Задание #28		
Дайте единственно верный ответ Моральный износ основных фондов означает:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	обесценение под влиянием технического прогресса
2)	-	ухудшения характеристик в результате использования
3)	-	снижение объемов производственной продукции
4)	-	снижение качества производимой продукции

Задание #29		
Дайте единственно верный ответ Стоимость оформления заказов на поставку ресурсов включает затраты: 1) постоянные, 2) переменные, 3) регулируемые		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	1, 3
2)	+	1, 2
3)	-	1, 2, 3
4)	-	2, 3

Задание #30		
Дайте единственно верный ответ Коммерческую организацию в отличие от некоммерческой характеризует:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	сфера хозяйственной деятельности
2)	-	количественный состав участников
3)	-	территория ее функционирования
4)	+	нацеленность на получение прибыли

Задание #31
Дайте единственно верный ответ

Моральный износ представляет собой:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	постепенную утрату оборотными фондами своей первоначальной стоимости в результате их использования в производственном процессе
2)	+	уменьшение стоимости машин и оборудования в результате выпуска значительно лучших по полезности машин и оборудования
3)	-	постепенную утрату основными фондами своей первоначальной стоимости в результате их изнашивания в процессе эксплуатации
4)	-	уменьшение стоимости основных средств в результате их разрушения под воздействием природных условий

Задание #32

Дайте единственно верный ответ

Физический износ основных фондов определяет:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	невозможность производить качественную продукцию
2)	-	снижение сравнительных оценок
3)	+	ухудшение их характеристик
4)	-	снижение производительности труда при использовании основных фондов

Задание #33

Дайте единственно верный ответ

Коэффициент оборачиваемости оборотных средств характеризует:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	затраты производственных фондов на один рубль товарной продукции
2)	-	уровень технической оснащенности труда
3)	+	количество оборотов за соответствующий отчетный период
4)	-	средняя длительность одного оборота

Задание #34

Дайте единственно верный ответ

Восстановление платежеспособности предприятия возможно, если коэффициент восстановления платежеспособности:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	более 1,0
2)	-	0,4-0,5
3)	-	0,7-0,8
4)	-	менее 0,2

Задание #35

Дайте единственно верный ответ

Ответственность предприятия перед наемными работниками вызывает необходимость:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	-	осуществление автоматизации производства
2)	+	создание условий высокопроизводительного труда
3)	-	проведения маркетинговых исследований
4)	-	выбора рационального метода ценообразование продукции

Задание #36

Дайте единственно верный ответ

Фондоемкость – это показатель:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	-	количества произведенной продукции
2)	-	скорости изнашивания основных фондов
3)	-	состояния фондов на предприятии
4)	+	затрат основных фондов на производство единицы стоимости продукции

Задание #37

Дайте единственно верный ответ

Мерами нормы обслуживания являются: 1) количество единиц оборудования. 2) производственная площадь, 3) численность работников основного производства

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	+	1, 2, 3
2)	-	1, 2
3)	-	1, 3
4)	-	2, 3

Задание #38

Дайте единственно верный ответ

Материалоемкость продукции – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	+	доля стоимости материальных ресурсов в стоимости продукции
2)	-	состав материальных ресурсов в единице продукции
3)	-	весовой показатель затрат материальных ресурсов
4)	-	количество материальных ресурсов в единице веса продукции

Задание #39

Дайте единственно верный ответ

Переоценка основных фондов проводится в ситуациях : 1) инфляционные процессы, 2) реги-

страция основных фондов, 3) определение степени использования		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	+	1, 2, 3
2)	-	1, 2
3)	-	2, 3
4)	-	1, 3

Задание #40		
Дайте единственно верный ответ Как определяется уровень механизации отдельных видов работ на предприятии?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Суммой заработной платы квалифицированных рабочих к заработной плате неквалифицированных рабочих.
2)	-	Объемом работ, выполненных квалифицированными рабочими.
3)	-	Объем работ, выполненных с помощью электродвигателей.
4)	-	Объем работ, выполненных с помощью механических двигателей.
5)	+	Отношением работ, выполненных механизированным способом ко всему объему работ.

Задание #41		
Дайте единственно верный ответ Что такое себестоимость продукции?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это производственные затраты на продукцию.
2)	-	Это прямые производственные затраты плюс расходы по реализации.
3)	-	Это прямые производственные затраты на продукцию.
4)	-	Это технологическая себестоимость плюс общепроизводственные затраты по нормативам.
5)	+	Это сумма живого и общественного труда на производство продукции.

Задание #42		
Дайте единственно верный ответ Что такое прибыль?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это денежная выручка от реализации продукции.
2)	-	Это реализованный весь чистый доход предприятия.
3)	-	Это денежная выручка от реализации продукции за минусом общехозяйственных расходов.
4)	-	Это денежная выручка за минусом премиальных выплат.
5)	+	Это часть реализованного чистого дохода.

Задание #43		
Дайте единственно верный ответ Что нужно понимать под инфраструктурой?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это система отраслей по строительству, реконструкции и модернизации предприятий.
2)	-	Это система отраслей хранения и транспортировки продукции.
3)	+	Это система отраслей призванных создавать условия для нормального функционирования производства и обращения товаров.
4)	-	Это система отраслей социального и культурно-бытового назначения.
5)	-	Это система отраслей по переработке продукции.

Задание #44		
Дайте единственно верный ответ Что такое труд?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это выполнение трудовой операции коллективом.
2)	-	Это выполнение какой-то работы с целью получения вознаграждения.
3)	+	Это целесообразная деятельность человека.
4)	-	Это выполнение отдельным работником определенной трудовой операции.
5)	-	Это выполнение каких-то трудовых операций с помощью машин.

Задание #45		
Дайте единственно верный ответ Что такое производительность труда?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это сумма выручки к количеству прямых затрат труда.
2)	+	Это способность конкретного труда производить определенное количество потребительной стоимости в единицу рабочего времени.
3)	-	Это отношение стоимости валовой продукции к фонду оплаты труда.
4)	-	Это отношение прибыли к себестоимости продукции.
5)	-	Это отношение валовой продукции к товарной.

Задание #46		
Дайте единственно верный ответ Что из себя представляет акционерное общество?		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Группа предприятий, торгующих ценными бумагами.
2)	-	Группа предприятий выполняющих какую-то общую работу.
3)	-	Группа предприятий, делящих прибыль на каждого работника одинаково.

4)	-	Группа предприятий, производящих одинаковую продукцию.
5)	+	Это объединение нескольких физических лиц, нескольких предприятий, формирующих свой капитал посредством выпуска и продажи акций.

Задание #47

Дайте единственно верный ответ

Трудоемкость продукции определяется как:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Отношение затрат труда к сумме валового дохода.
2)	-	Отношение затрат труда к объему реализованной продукции.
3)	-	Отношение затрат труда к площади посева.
4)	+	Отношение затрат труда к произведенной продукции.
5)	-	Отношение всех затрат в денежном выражении на затраты труда.

Задание #48

Дайте единственно верный ответ

Что подразумевается под понятием предпринимательство?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Это самостоятельная деятельность людей и их объединений на свой риск и под свою имущественную ответственность.
2)	-	Это группа людей, занимающаяся перепродажей товара.
3)	-	Это люди, которые уклоняются от уплаты налогов.
4)	-	Это группа людей, занимающаяся торговлей своих товаров.
5)	-	Это группа людей, которая занимается благотворительной деятельностью.

Задание #49

Дайте единственно верный ответ

Бизнес это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Инициативная экономическая деятельность, осуществляется за свой счет на свой риск и под свою имущественную ответственность.
2)	-	Это выполнение различных работ.
3)	-	Это теневой вид деятельности.
4)	-	Это торговая деятельность.
5)	-	Это оказание различных платных услуг.

Задание #50

Дайте единственно верный ответ

Инновация это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Вложение средств в экономику, обеспечивающее смену техники и технологии.
2)	-	Ремонт зданий и сооружений.
3)	-	Покупка отремонтированных тракторов
4)	-	Замена системы почасовой оплаты труда на сдельную.
5)	-	Строительство внутрихозяйственных дорог.

Задание #51

Дайте единственно верный ответ

Что такое качество товара?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Это отношение выпуска товара к его реализации, выраженное в процентах.
2)	-	Это товар, который реализуется за рубежом.
3)	-	Это товар, который отвечает стандартам.
4)	+	Это совокупность свойств товара обуславливающих их способность удовлетворять потребность покупателя.
5)	-	Это товар, на который имеется сертификат.

Задание #52

Дайте единственно верный ответ

Чистый доход это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Отношение валового дохода к стоимости товара.
2)	+	Прибавочная стоимость, созданная прибавочным трудом.
3)	-	Разница между стоимостью товара и овеществленным трудом.
4)	-	Отношение стоимости валовой продукции к ее себестоимости.
5)	-	Отношение фонда оплаты труда к фонду возмещения.

Задание #53

Дайте единственно верный ответ

Что такое аренда?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Это взять в долг определенную сумму денег.
2)	+	Это предоставление во временное пользование имущества в соответствии с договором за определенную плату.
3)	-	Это строительство по договору какого-либо объекта.
4)	-	Это когда оплату работникам отдают натурой.
5)	-	Это договор между хозяйством и работником по поводу производства товаров или оказания услуг.

Задание #54

Дайте единственно верный ответ

Что такое рента?

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Это расчетная сумма прибыли за нереализованную продукцию.
2)	-	Это отношение суммы выручки за высококачественные товары к общей ее величине.
3)	-	Это отношение денежной оценки земли передового хозяйства района к отстающему.
4)	+	Регулярно получаемый годовой доход с капитала, земли, имущества (сдача в аренду).
5)	-	Это взимание платежа за пользование земельными ресурсами.

Задание #55

Дайте единственно верный ответ

В чем заключается главное задание предприятия?

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Повышение производительности труда.
2)	-	Эффективное использование основных фондов и оборотных средств.
3)	-	Повышение качества выпускаемой продукции.
4)	-	Эффективное использование трудовых ресурсов.
5)	+	Удовлетворение потребностей рынка с целью получения прибыли

Задание #56

Дайте единственно верный ответ

Наиболее распространенными по форме собственности являются предприятия?

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Смешанные.
2)	-	Казенные.
3)	-	Частные.
4)	+	Коллективные.
5)	-	Государственные.

Задание #57

Дайте единственно верный ответ

Экономические методы управления предприятием включают:

Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	-	Приказы.
2)	-	Законодательные акты.
3)	+	Ценообразование.
4)	-	Распоряжение.

Задание #58		
Дайте единственно верный ответ Исходной информацией для разработки бизнес-плана является:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Информация о внешних связях предприятия.
2)	+	Финансовая, производственная и спроса на товар.
3)	-	Государственных статистических органов.
4)	-	Активный спрос сотрудников предприятия.
5)	-	Информация о социально-экономическом развитии предприятия.

Задание #59		
Дайте единственно верный ответ Персонал предприятия — это:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Работники, которые имеют значительный стаж работы на предприятии.
2)	-	Работники административно-управленческого предприятия.
3)	-	Промышленно-производственный персонал предприятия.
4)	-	Работники, которые имеют высокий уровень квалификации.
5)	+	Постоянные работники, которые получили необходимую подготовку и имеют практический опыт и навыки в работе.

Задание #60		
Дайте единственно верный ответ Профессия характеризует:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Возможность освоения смежной специальности.
2)	-	Вид трудовой деятельности.
3)	-	Стаж работы на данном предприятии.
4)	+	Совокупность определенных теоретических знаний и практических навыков по определенному виду трудовой деятельности.
5)	-	Уровень квалификации работника.

Задание #61		
Дайте единственно верный ответ Квалификация — это:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Совокупность социальных знаний и практических навыков, которые определяют подготовленность работника выполнять профессиональные функции определенной сложности.
2)	-	Категория, которая отражает повышение качества выполняемых работ.

3)	-	Категория, которая отражает повышенную сложность выполняемого труда.
4)	-	Овладение дополнительными знаниями для выполнения соответствующего объема работ.
5)	-	Категория, которая отражает относительно узкий вид работ и требует дополнительных специфических знаний.

Задание #62

Дайте единственно верный ответ

Явочная численность работников включает:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Число работников, отражающих плановую потребность.
2)	-	Численность постоянных работников.
3)	-	Работников, которые числятся по списку.
4)	-	Численность работников административно-управленческого и обслуживающего персонала.
5)	+	Всех работников, которые явились на работу.

Задание #63

Дайте единственно верный ответ

Среднесписочная численность работников за месяц определяется:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	+	Путем суммирования списочного состава работников за все дни месяца и деления на число календарных дней в месяце.
2)	-	Делением фактически отработанных человеко-дней за месяц на количество дней работы предприятия в этом же периоде.
3)	-	Как среднеарифметическая величина показателей среднесписочной численности за все дни месяца.
4)	-	Суммированием списочного состава работников за год и делением на двенадцать месяцев.
5)	-	Месячной потребностью работников по плану.

Задание #64

Дайте единственно верный ответ

Кадровая политика предприятия — это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Совокупность работников разных категорий и перспективы изменения ее структуры.
2)	-	Система подготовки руководителей наиболее высокой квалификации.
3)	+	Система мероприятий по обеспечению каждого рабочего места персоналом соответствующей профессии, специальности и квалификации.
4)	-	Обеспечение систематического повышения квалификации кадров.
5)	-	Система мероприятий, направленных на решение социальных проблем коллек-

		тива.

Задание #65		
Дайте единственно верный ответ Внешними источниками набора персонала являются:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Вакансии на предприятии.
2)	-	Переподготовка своих работников.
3)	-	Обучение учащихся на предприятии.
4)	-	Учеба студентов по направлениям от предприятия.
5)	+	Региональные биржи труда и контракты с учебными заведениями.

Задание #66		
Дайте единственно верный ответ Плановую численность основных работников определяют по:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Средним нормам выработки, действующим в отрасли.
2)	-	Фактическим затратам рабочего времени.
3)	-	Численность работников, занятых в основных цехах.
4)	-	Нормам рабочего времени.
5)	+	Трудоемкости производственной программы и нормам обслуживания и выработки.

Задание #67		
Дайте единственно верный ответ Какие из перечисленных фондов предприятия следует отнести к непроизводственным:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Медицинское оборудование оздоровительного центра предприятия.
2)	-	Хозяйственные постройки транспортного цеха.
3)	-	Поточная линия по переработке сельскохозяйственной продукции.
4)	-	Складское помещение основного производства.
5)	-	Постройки цеха предприятия по ремонту техники.

Задание #68		
Дайте единственно верный ответ Первоначальная стоимость полная основных фондов — это:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Стоимость основных фондов на начало года.
2)	-	Начальная стоимость основных фондов, выбывающих из эксплуатации.
3)	-	Рыночная стоимость основных фондов на момент оценки.

4)	-	Стоимость основных фондов после их переоценки.
5)	+	Фактическая стоимость основных фондов на момент их приобретения и взятия на баланс.

Задание #69		
Дайте единственно верный ответ Фактический износ основных фондов можно определить как:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Потеря основными фондами первоначальных свойств в результате действия окружающей среды.
2)	-	Выход из строя отдельных узлов в результате эксплуатации основных фондов.
3)	-	Списание основных фондов по ликвидационной стоимости.
4)	+	Потеря основными фондами своих потребительских стоимостей.
5)	-	Замена старых основных фондов новыми.

Задание #70		
Дайте единственно верный ответ Учет стоимости основных фондов осуществляется в таких формах:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Трудовая.
2)	-	Условно-натуральная.
3)	-	Сравнительная.
4)	+	Стоимостная.
5)	-	Натуральная.

Задание #71		
Дайте единственно верный ответ Из перечисленных элементов назовите те, которые относятся к оборотным фондам предприятия:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Готовая продукция к реализации на складах предприятия.
2)	-	Сырье, материалы, расходы будущих периодов.
3)	-	Денежные вознаграждения за рациональные предложения.
4)	-	Денежные средства в расчетах.
5)	-	Денежные средства на счетах в банках.

Задание #72
Дайте единственно верный ответ К фондам обращения принадлежат:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Полуфабрикаты.
2)	-	Продукция, производство которой не завершено.
3)	+	Готовая к реализации продукция и денежные средства предприятия.
4)	-	Запасы сырья и материалов.
5)	-	Расходы будущих периодов.

Задание #73

Дайте единственно верный ответ

Оборотные средства предприятия – это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Сумма оборотных фондов и готовой продукции на складах предприятия.
2)	-	Разность между денежными средствами и оборотными фондами предприятия.
3)	+	Сумма оборотных фондов и фондов обращения предприятия.
4)	-	Разность между оборотными фондами и фондами обращения.
5)	-	Сумма оборотных фондов и денежных средств предприятия.

Задание #74

Дайте единственно верный ответ

Показателями оборачиваемости оборотных средств являются:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Коэффициент экстенсивной загрузки оборудования.
2)	-	Относительная экономия применяемых оборотных средств.
3)	+	Коэффициент оборачиваемости.
4)	-	Суммы освобожденных денежных средств.
5)	-	Относительная экономия затрат живого труда.

Задание #75

Дайте единственно верный ответ

Длительность одного оборота оборотных средств показывает:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Ускорение оборачиваемости оборотных средств.
2)	+	Длительность одного оборота оборотных средств в днях.
3)	-	Сколько дней продолжается реализация готовой продукции.
4)	-	Длительность периода поставки товарно-материальных ценностей.
5)	-	Количество дней в течение которых поступает готовая к реализации продукции.

Задание #76

Дайте единственно верный ответ

По формуле

$$T = \frac{365}{K_{об}}$$

исчисляется:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Ускорение оборачиваемости оборотных средств.
2)	-	Количество высвобождаемых оборотных средств.
3)	-	Нормативное количество дней для совершения одного оборота оборотными средствами.
4)	+	Средняя продолжительность одного оборота оборотных средств в днях.
5)	-	Коэффициент оборачиваемости.

Задание #77

Дайте единственно верный ответ

Финансовые ресурсы предприятия – это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Средства, направленные на текущие затраты, затраты для расширенного воспроизводства и выполнения финансовых обязательств.
2)	-	Средства, вложенные в непроизводственную сферу предприятия.
3)	-	Средства, предназначенные для приобретения разных объектов хозяйствования.
4)	-	Премиальные выплаты работникам за выполненные работы.
5)	-	Средства, предназначенные для приобретения ценных бумаг.

Задание #78

Дайте единственно верный ответ

В соответствии с отечественным законодательством под инвестициями понимают:

Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Совокупность всех видов имущественных и интеллектуальных ценностей, которая вкладывается в объект предпринимательской деятельности с целью получения прибыли или достижения социального эффекта.
2)	-	Денежное выражение материальных активов предприятия.
3)	-	Совокупность имущественных ценностей, которая используется для получения прибыли.
4)	-	Денежное выражение нематериальных активов предприятия.
5)	-	Совокупность денежных средств предприятия, которые используются им для получения прибыли.

Задание #79

Дайте единственно верный ответ

Из перечисленных выделите те направления использования денежных ресурсов, которые следу-

ет отнести к капитальным вложениям предприятия:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Затраты на монтаж оборудования нового цеха.
2)	-	Погашение кредиторской задолженности предприятия.
3)	-	Выплата премиальных доплат работникам предприятия по результатам работы за год.
4)	-	Затраты на подготовку технической документации строительства дома культуры.
5)	-	Выплата дивидендов по реализованным акциям предприятия.

Задание #80		
Дайте единственно верный ответ Источниками инвестиций за счет собственных средств предприятия могут быть:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Часть нераспределенной прибыли и амортизационные отчисления предприятия.
2)	-	Паевые взносы членов трудовых коллективов.
3)	-	Поступления от реализации акций предприятия.
4)	-	Кредиты банков.
5)	-	Вклады участников акционерных обществ.

Задание #81		
Дайте единственно верный ответ Источниками инвестиций за счет заемных средств могут быть:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Часть нераспределенной прибыли предприятия.
2)	+	Вклады участников акционерных обществ и паевые взносы членов трудовых коллективов.
3)	-	Амортизационные отчисления предприятия.
4)	-	Остатки средств резервного фонда.
5)	-	Задолженность по заработной плате.

Задание #82		
Дайте единственно верный ответ От качества продукции зависит:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Уровень квалификации работников.
2)	-	Сумма оборотных средств.
3)	-	Размер затрат живого труда.
4)	+	Цена реализации продукции.
5)	-	Длительность производственного цикла продукции.

Задание #83		
Дайте единственно верный ответ Конкурентоспособность продукции — это характеристика товара, которая отражает:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Преимущества по сравнению с товаром-конкурентом по удовлетворению определенных потребностей и затратам на их обеспечение.
2)	-	Эффективность структуры управления.
3)	-	Опрос потенциальных клиентов фирмы.
4)	-	Профессиональную подготовленность персонала.
5)	-	Определение технических параметров продукции.

Задание #84		
Дайте единственно верный ответ Стандартизация продукции — это:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Подготовка проектной документации на продукцию.
2)	+	Комплекс норм, требований и правил, отражающих качество продукции.
3)	-	Сравнение разных видов продукции по качеству.
4)	-	Определение количества потребителей продукции.
5)	-	Процесс оценки экономических показателей.

Задание #85		
Дайте единственно верный ответ Назовите наиболее точное и полное определение термина «оплата труда»:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Денежная оценка выполненной работы.
2)	+	Денежное выражение стоимости рабочей силы, которое выплачивается за выполненную работу или предоставление услуг.
3)	-	Денежные выплаты работнику с целью его мотивации к высокопроизводительному труду.
4)	-	Сумма средств, выплаченная собственником предприятия для содержания работника.
5)	-	Отчисление затрат на воспроизводство рабочей силы.

Задание #86		
Дайте единственно верный ответ Номинальная заработная плата — это:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	-	Законодательно зафиксированные ставки в соответствии с уровнем квалифика-

		ции работника.
2)	-	Минимальный размер зарплаты, который установлен на предприятии в определенный период.
3)	-	Законодательно зафиксированные тарифные расценки и тарифные ставки.
4)	-	Денежный эквивалент материальных благ, приобретенных за величину зарплаты.
5)	+	Денежная сумма, которую получает работник за выполненную работу.

Задание #87

Дайте единственно верный ответ

Реальную заработную плату можно определить как:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Сумму основной и дополнительной зарплаты работника.
2)	-	Сумму основной зарплаты и дополнительных выплат по всем мотивационным системам.
3)	-	Соотношение между уровнем зарплаты работника в базовом и отчетном периодах.
4)	+	Номинальную зарплату, скорректированную на процент инфляции в определенном периоде.
5)	-	Сумму основной зарплаты и выплаты премиальных.

Задание #88

Дайте единственно верный ответ

Коммерческая себестоимость продукции включает:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Затраты по доставке продукции к месту реализации и затраты на ее реализацию.
2)	-	Денежные займы всем участниками, осуществляющим затраты по производству и реализации продукции.
3)	+	Затраты на производство продукции и ее реализацию.
4)	-	Затраты живого и овеществленного труда на производство продукции.
5)	-	Затраты на разработку документации по реализации продукции.

Задание #89

Дайте единственно верный ответ

Цена товара — это:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)	-	Денежный эквивалент стоимости товара.
2)	-	Денежные затраты на производство и реализацию товаров.
3)	-	Установленные государством направления обмена товара на деньги.
4)	-	Количество денег, которое выплачивается за единицу товара.

5)	+	Совокупность затрат на его производство и сбыт. Форма выражения ценности благ, проявляющаяся в процессе их обмена.

Задание #90		
Дайте единственно верный ответ Розничные цены — это цены, по которым:		
Выберите один из 5 вариантов ответа:		
1)	+	Население приобретает товары и продукцию.
2)	-	Сельскохозяйственные производители реализуют свою продукцию торгующим организациям.
3)	-	Определяются затраты на производство продукции в сравнении с затратами на аналогичную продукцию у конкурентов.
4)	-	Устанавливаются соотношения между элементами в цене товара.
5)	-	Государственные организации закупают продукцию у населения.

Критерии оценки:

Тесты	«5» - 100 – 90% правильных ответов «4» - 89 - 80% правильных ответов «3» - 79 – 70% правильных ответов «2» - 69% и менее правильных ответов

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Тестирование производится в Автоматизированной информационной системе.

Бизнес-план
Название проекта

Месторасположение предприятия,
номера телефонов, по которым можно связаться с владельцем (руководителем) или уполномоченным на ведение переговоров лицом;
Фамилия, имя, отчество (полностью) владельца (руководителя) и разработчика бизнес-плана;

Дата (месяц и год) составления

Данный бизнес-план представляется на рассмотрение на конфиденциальной основе исключительно для принятия решения по финансированию проекта и не может быть использован для копирования или каких-либо других целей, а также передаваться третьим лицам
Просьба вернуть бизнес-план, если он не вызывает интереса по участию в его реализации

Резюме

Общая характеристика проекта _____
Цели и задачи проекта: _____
_____
_____
_____
_____

Преимущества продукции (услуг) в сравнении с лучшими отечественными и зарубежными аналогами: _____
_____
_____
_____
_____

Объем ожидаемого спроса на продукцию: _____
_____
_____

Способствует ли реализация проекта решению социальных вопросов (создание новых рабочих мест, прокладка дорог и коммуникаций общего пользования, расширение жилого фонда, использование труда инвалидов и т.п.)? _____
_____
_____
_____
_____

Стоимость проекта _____
в т.ч. потребность в инвестициях _____

Финансирование проекта (в процентах):

- собственные средства _____
- заемные средства _____

Срок окупаемости проекта _____
Срок возврата заемных средств: _____

1. Сведения о предприятии

Полное название организации_____
Краткое название _____
Дата регистрации предприятия _____
Миссия предприятия _____
_____
ФИО руководителя организации _____
ФИО главного бухгалтера организации _____
Уставный капитал предприятия _____

Данные об основных учредителях предприятия

ФИО	Адрес	Домашний телефон	Взнос в уставный капитал, тыс. руб	Доля в основном капитале, %

Краткие биографические данные об учредителях: (возраст, образование, опыт работы)

Адрес предприятия: _____

Характеристика здания или помещения *собственность или аренда, необходимость реконструкции, чем хорошо место для Вашего бизнеса*

Стоимость имеющихся основных фондов:

№	Наименование основных фондов	Количество	Первоначальная стоимость	Износ	Остаточная стоимость
	Итого				

Наличие оборотных средств предприятия _____

в т.ч.

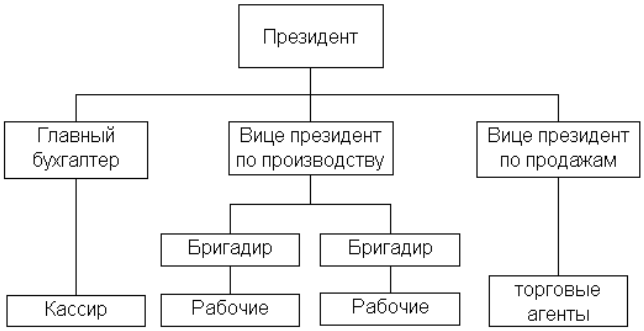
- Сырье и материалы _____
- Товары _____
- Денежные средства _____

Баланс предприятия на дату составления бизнес-плана:

Активы	Тыс.руб.	Пассивы	Тыс.руб.
Основные фонды		Уставный капитал	
Оборотные фонды, в т.ч.		Заемные средства	
- запасы			
- денежные средства			
ИТОГО		ИТОГО	

Специфика работы *(сезонность, время работы (часы и дни недели)*

Схема организационной структуры предприятия



Штатное расписание

Должность	Количество штатных единиц	Оклад , руб.	Доплата за неблагоприятные условия труда	Месячный фонд з/п без надбавок и доплат (2х3)	Месячный фонд з/п с надбавками и доплатами (5+4)

1	2	3	4	5	6
Итого					

2. Анализ положения дел в отрасли

Потребности и объем производства продукции в районе _____
_____
_____
_____

Ожидаемая доля организации в производстве продукции в районе _____
_____
_____

Потенциальные конкуренты

Наименование пред-приятия-конкурента	Адрес	Сильные стороны	Слабые стороны

Является ли товар уникальным? Если нет, то какие имеются аналоги продукта _____
_____
_____
_____

Производственный план

Потребность в основных средствах

№	Наименование основных средств	Количество	Стоимость
	Итого		

Потребность в оборотных средствах - _____ руб.
ИТОГО потребность в инвестициях _____ руб.

Программа производства и реализации продукции.

Показатели	Ед. изм.	1 год					2 год					3 год
		Всего	по кварталам				Всего	по кварталам				
			I	II	III	IV		I	II	III	IV	
Вид продукции												
Объем производства: в натуральном и стоимостном выражении												
Объем реализации (в шт.):												
Цена реализации за ед.:												
Выручка от реализации												

Требования к организации производства _____
_____
_____

Состав основного оборудования, его поставщики и условия поставок (аренда, покупка) ____
_____
_____

Поставщики сырья и материалов

Название	Условия поставок	Ориентировочные цены

Годовые затраты на выпуск продукции.

Показатели	1 год					2 год					3-ий год
	Все-го	по кварталам				Все го	по кварталам				
		I	II	III	IV		I	II	III	IV	
Вид продукции											
1. Прямые затраты, всего											
в том числе: • затраты на сырье, материалы, комплектующие и др.											
• затраты на оплату труда											
• отчисления на социальные нужды											
2. Постоянные (общие) затраты, всего											
в том числе: коммунальные услуги											
арендная плата											
расходы на сбыт продукции											

3. Общие затраты на производство и сбыт продукции (услуг), всего											

План маркетинга

Уникальность товара _____

Конечные потребители _____

Характер спроса (равномерный или сезонный) _____

Характеристики конкурентов _____

Система сбыта с указанием фирм, привлекаемых к реализации продукта _____

Торгово-сбытовые издержки _____

Обоснование цены на продукцию _____

Программа по организации рекламы. Примерный объем затрат _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Программа реализации продукции _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Финансовый план

Кредитный план
Сумма полученного кредита - _____ руб.
Срок кредитования _____ лет
Процентная ставка _____ %

квартал	Остаток задолженности по кредиту	%	Погашение основного долга	всего % и кредит
1				
2				
3				
4				
ИТОГО				

Финансовые результаты реализации проекта

Показатели	**год**					**2 год**					**3 год**
	Все го	по кварталам				Все-го	по кварталам				
		I	II	III	IV		I	II	III	IV	
1. Выручка от реализации											
2 Общие затраты на производство и сбыт продукции											
3. Амортизация, отчисления											
4. Налоги											
5. Прибыль											
6. Погашение долга и выплата процентов за кредит											
7. Чистая прибыль											
8. Чистая прибыль нарастающим итогом											

Упрощенная система налогообложения:
1 вариант: (доходы – расходы)*15%
2 вариант: Доходы * 6%

Эффективность инвестиционных проектов

Срок окупаемости	Капитальные вложения / чистая прибыль	
Рентабльность продаж	Чистая прибыль / выручка	

Оценка рисков проекта

_____
_____
_____
_____
_____

Литература:

Основные источники:

Нормативно – правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ
2. Налоговый кодекс РФ
3. Трудовой кодекс РФ
4. Федеральный закон «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 г. № 208-ФЗ
5. Федеральный закон «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» от 14.11.2002 г. № 161-ФЗ
6. Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ
7. Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ
8. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 г. № 14-ФЗ

Учебники и учебные пособия

1. Волков О.И., Скляренко В.К. Экономика предприятия – М.: Инфра М, 2010.
2. Грибов В.Д., Грузинов В.П., Кузьменко В.А.. Экономика организации (предприятия). – М.: КНОРУС, 2012.

Дополнительные источники:

1. Арсенова Е.В., Крюкова О.Г. Справочное пособие в схемах по «Экономике организаций (предприятий)». – М.: Финансы и статистика, 2008.
2. Лукина А.В. Маркетинг. – М.: Форум-ИНФРА-М, 2006.
3. Коноплев С.П. Экономика организаций (предприятий). - М.: Проспект, 2010.
4. Остапенко В.В. Финансы предприятий. – М.: ОМЕГА-Л, 2007.
5. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. – М.: ИНФРА-М, 2008.
6.Финансовая (бухгалтерская) отчетность предприятия, первичные документы.
7.Тальминова П.В., Чернецова Е.В. Практикум по экономике организации (предприятия). – М.: Финансы и статистика, 2010.
8. Чалдаева Л.А. Экономика предприятия. – М.: Фин.академия при Правительстве РФ, 2010.
9. Чечевицына Л.Н., Чечевицына Е.В. Экономика предприятия. – Ростов –на –Дону.: Феникс, 2010 .

Интернет – ресурсы:

1. www.rosreestr.ru
2. akdi.ru/ekonom
3. www.ekonomy.gov.ru
4. www.businesscom.biz/biblio/ebooks/economics/book.html
5. www.e-college.ru/xbooks/xbook010/book/index/index.html?part-005*page.htm
6. www.inventech.ru/lib/predpr/
7. http://exsolver.narod.ru/Books/Econenterpr/Safronov/index.html

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис и программы учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

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

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности». КОС включают контрольные материалы для проведения контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Результаты освоения (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата и их критерии**	**Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)**
Умения:		
У 1. Оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, используя информационные технологии	Оформление документов в соответствии с Федеральным Законом «Об информации, информатизации и защите и информации».	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа
У 2. Осуществлять автоматизацию обработки документов	Проведение сравнения ручного и автоматизированного контроля, их достоинства и недостатки, применяемая техника.	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа
У 3. Унифицировать системы документации	Организация унификации и стандартизации. Понимание системы документации, ее признаков.	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа
У 4. Осуществлять хранение и поиск документов	Формирование дела в соответствии с номенклатурой дел. Составление акта о выделении дел к уничтожению. Оформление дела к сдаче в ведомственный архив.	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа
У 5. Использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте	Организация документооборота с использованием средств телекоммуникации.	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа

Знания:		
З 1. Понятие, цели, задачи и принципы делопроизводства	Понимание и осознание роли документа в жизни человека и общества, в сфере управления и профессиональной деятельности, их основных функций, способов документирования, унификации и стандартизации как об основном направлении в совершенствовании документов.	тестирование, внеаудиторная самостоятельная
З 2. Основные понятия документационного обеспечения управления	Понимание определений основных терминов: документ, документирование, автор документа, официальный документ, личный документ.	устный опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
З 3. Системы документационного обеспечения управления	Применение знаний основных видов и разновидностей ОРД, входящих в УСОРД при их оформлении.	внеаудиторная самостоятельная работа
З 4. Классификация документов	Объяснение характеристик и состава организационных документов (устава, положения, инструкции, должностной инструкции, правил), распорядительных документов (постановления, приказа, решения, указания, совместного распорядительного документа), справочноинформационных документов (служебных писем, справок, заявлений, докладной записки, акта, протокола).	устный опрос
З 5. Требования к составлению и оформлению документов	Демонстрирование знания основных видов ОРД, входящие в УСОРД и правил ихоформления.	практическая проверка, внеаудиторная самостоятельная работа

З 6. Организация документооборота: прием, обработка, регистрация, контроль, хранение документов, номенклатура дел	Организовывание документооборота в организации и понимание общих принципов работы с документопотоками.	тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа

Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Уметь:	
-оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в том числе с использованием информационных технологий;	Практическое занятие
-осваивать технологии автоматизированной обработки документации;	Практическое занятие
-использовать унифицированные формы документов;	Опрос и беседа
-осуществлять хранение и поиск документов;	Сообщение
-использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте;	Выполнение практических занятий.
- находить и исправлять возможные ошибки при составлении документов.	Выполнение практических занятий.
Знать:	
-понятие, цели, задачи и принципы делопроизводства;	Опрос
-основные понятия документационного обеспечения управления;	Подготовка сообщений к выступлению на семинаре. Подготовка рефератов.
-системы документационного обеспечения управления;	Тестирование. Беседа.
-классификацию документов;	Тестирование. Беседа.
-требования к составлению и оформлению документов;	Опрос. Тестирование.
-организацию документооборота: прием, обработку, регистрацию, контроль, хранение документов, номенклатуру дел	Сообщение, тест
- правила оформления всех документов.	Беседа

Комплект оценочных средств.

Типовые задания для оценки усвоения учебной дисциплины.

УРОВЕНЬ А.

Выберите верное утверждение

1.Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 6.30 – 2003

2. В приложении к ГОСТ Р 6.30 – 2003 даны образцы бланков документов 3.В организации по усмотрению руководства должна быть разработана индивидуальная инструкция по делопроизводству

4. Организационно-правовые документы, как правило, подлежат утверждению 5. В организационно-правовые документы можно вносить изменения Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. В состав организационно-правовых документов не входит…

а) устав организации
б) штатное расписание
в) приказ

2. Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации?

а) указы
б) распоряжения
в) постановления

3. Должностная инструкция сотрудника…

а) подлежит утверждению
б) не утверждается
в) утверждается по усмотрению руководителя

4. Какой нормативный документ определяет обязанности сотрудника?

а) Штатное расписание
б) Устав предприятия
в) Должностная инструкция

5. Типовые документы носят … характер

а) обязательный
б) рекомендательный
в) ознакомительный

6. В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции?

а) в именительном
б) в родительном
в) в предложном

7. Какой документ не является разновидностью копии?

а) черновик
б) отпуск
в) дубликат

8. Документ, выдаваемый взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется… а) копия

б) отпуск
в) дубликат

9. Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется… а) подлинник

б) отпуск
в) дубликат

10. Изменения и дополнения в должностную инструкцию вносятся…

а) докладной запиской
б) приказом руководителя
в) справкой согласования

УРОВЕНЬ В.

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. ОКУД – Общероссийский классификатор _____.
2. Устав организации – правовой акт, определяющий_____.
3. Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его

_____, _____, _____ и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

4. Правила внутреннего трудового распорядка – это правовой акт, регламентирующий _____.

5. Документы классифицируют: *по видам*: организационно-распорядительные, _____, по личному составу; *по форме*: индивидуальные, _____, табличные, текстовые, анкетные, трафаретные; *по происхождению*: официальные и _____; *по месту происхождения*: _____ и внутренние; *по срокам хранения*: постоянного срока хранения, временного (_____), временного (_____); *по гласности*: секретные и _____; *по средствам фиксации*: рукописные, _____, графические, _____, фотокинодокументы; *по стадиям создания*: оригиналы, черновики, _____, _____, _____, дубликаты; *по срочности*: _____ и несрочные; *по наименованию*: _____.

Теоретические вопросы

1. Что представляет собой бланк документа?
2. Какие виды расположения реквизитов Вы знаете?
3. Какие реквизиты входят в состав общего бланка?
4. Какие реквизиты входят в состав бланка для писем?
5. Как формулируется заголовок к тексту документа?
6. Какие элементы включаются в состав реквизита «адресат»?
7. Сколько адресов максимально можно поместить на одном документе?
8. Какие элементы входят в состав грифа согласования?
9. Какие элементы входят в состав грифа утверждения?
10. Какие элементы в реквизите «подпись» должна затрагивать печать?

УРОВЕНЬ А.

Выберите верное утверждение

1.Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений

2. Постоянный реквизит – реквизит, нанесенный при изготовлении бланка

3. Переменный реквизит наносится при составлении документа

4. Левое поле может быть увеличено

5. Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа

6. Установлено два варианта расположения реквизитов на бланках

7. На бланках оформляется только первая страница документов

8.Реквизиты бланка организации субъекта РФ можно оформить только на национальном языке

9.На бланке можно поместить сокращенное название организации, даже если оно не закреплено в Уставе этой организации

10. Документ не может содержать более четырех адресатов

11. Документ может быть утвержден должностным лицом

12. В конце заголовка к тексту документа точка не ставится

13. К документам, оформленным на формате А5, заголовок к тексту не составляется

14. Текст документа на формате А4 оформляется через полтора интервала

15. Текст документа может быть представлен в форме таблицы

16. Количество листов в приложении к тексту не указывается

17. В расшифровке подписи инициалы всегда стоят до фамилии

18. Документы финансового характера могут иметь две подписи
19.Отметка об исполнении документа проставляется в левом нижнем углу первого листа документа
20.Отметка о поступлении проставляется только на присылаемых (входящих) документах

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Листы нумеруются…
а) посередине нижнего поля листа
б) посередине верхнего поля листа
в) в правом верхнем углу

2. Нумерация страниц оформляют так…
а) 25
б) -25-
в) стр.25

3. Сколько существует положений табулятора
а) 6
б) 8
в) 4

4. От нулевого положения табулятора оформляют…
а) наименование вида документа
б) адресат
в) гриф утверждения

5. Каким интервалом отделяют друг от друга реквизиты при оформлении документа на формате А4?
а) одинарным
б) двойным
в) тройным

6. Какой реквизит не входит в состав бланка письма?
а) справочные данные об организации
б) место издания
в) ссылка на номер и дату входящего документа **7.** Должностной бланк является разновидностью
а) общего бланка
б) бланка письма
в) бланк конкретного вида документа

8. Может ли министр подписать документ, оформленный на должностном бланке заместителя министра? **а)** может
б) не может
в) по желанию

9. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют
а) только на бланках письма
б) на всех бланках
в) только на бланке конкретного вида документа **10.** На бланке субъектов РФ реквизиты оформляются:
а) только на русском языке
б) только на национальном языке
в) на двух языках: русском и национальном

11. Дата документа оформляется:
а) 23.12.2010

б) 23.XII.2009
в) 23.12.10

12. При адресовании должностному лицу инициалы ставят…
а) до фамилии
б) после фамилии
в) по усмотрению секретаря

13. Место издания документа оформляется так
а) г.Кострома
б) Кострома
в) гор. Кострома

14. Служебное письмо может содержать не более
а) четырех адресатов
б) двух адресатов
в) трех адресатов

15. Заголовок к тексту составляется к документам, оформленным…
а) на формате А4
б) на формате А5
в) на любом формате

16. Текст документа на формате А4 оформляют..
а) через один интервал
б) через полтора интервала
в) через два интервала

17. Резолюцию оформляет…
а) руководитель
б) секретарь
в) исполнитель

18. В реквизите «подпись» инициалы ставят…
а) до фамилии
б) после фамилии
в) не имеет значения

19. Отметка о поступлении оформляется…
а) на поступающих документах
б) на отправляемых документах
в) на всех документах

20. Результат рассмотрения документа руководителем оформляется…
а) грифом утверждения
б) резолюцией
в) грифом согласования

УРОВЕНЬ В.

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Формуляр документа – это набор _____ официального письменного документа, расположенных в определенной _____.

2. Бланк документа – это набор _____, идентифицирующий _____ официального письменного документа.

3. Если текст документа на формате А4 напечатан через полтора интервала, реквизиты отделяю друг от друга _____ интервалами. **4.** Реквизит «справочные данные об организации» оформляют только в бланке _____.

5. Датой документа является дата его _____ или _____.

6. Утверждение – это особый способ _____ документа после его _____, санкционирующий распространение действия документа на определенный круг лиц, граждан, организаций. **7.** Резолюция – это _____ на документе, сделанная _____ и содержащая принятое _____.

8. Заголовок к тексту документа оформляется в _____ или _____ падеже.

9. Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело» оформляется в _____ части нижнего поля _____ листа документа

10. Отметку о поступлении документа проставляют в _____ нижнем углу _____ листа документа.

УРОВЕНЬ А.

Выберите верное утверждение

1. Решение издается на основе коллегиального руководства

2. Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей

3.Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать

4. Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами

5.Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию

6.Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется

7.Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже

8.Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации

9. Постановления и решения имеют одну подпись

10. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания **Выберите правильный ответ.**

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия **а)** решение

б) приказ

в) постановление

2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства **а)** приказ

б) решение

в) распоряжение

3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа **а)** из двух

б) из одной

в) из трех

4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают **а)** в именительном падеже

б) в родительном падеже

в) в дательном падеже

5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит **а)** гриф утверждения

б) заголовок к тексту

в) номер документа

6. Приказ по основной деятельности подписывает

а) руководитель
б) секретарь
в) исполнитель

7. Постановление подписывает
а) руководитель
б) секретарь
в) руководитель и секретарь коллегиального органа **8.** Приказ по основной деятельности оформляют
а) на бланке письма
б) на бланке конкретного вида документа
в) на должностном бланке

9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании **а)** ПРИКАЗВАЮ
б) приказываю
в) Приказываю

10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
а) ПРЕДЛАГАЮ
б) РЕШАЕТ
в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

УРОВЕНЬ В.

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.

2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами _____ власти, действующими на основе _____ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил

3. Решение — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым _____ власти.

4. Распоряжение — это _____ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий _____ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.

5. Приказ — это правовой акт, издаваемый _____ организации, действующей на основе _____.

6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - _____ и _____.

7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами: _____— в постановлении; _____ — в решении; _____ — в распоряжении; _____ — в приказе. **8.** Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно _____.

9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в _____ падеже.

10. Приказы и распоряжения подписывает _____ или _____.

11. Постановления и решения имеют две подписи — _____ и _____ коллегиального органа.

12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их _____ или доведения до сведения.

Организация документооборота

УРОВЕНЬ А.

Выберите верное утверждение

1.В каждом учреждении должны быть разработаны схемы движения основных категорий документов

2. Ускорение документооборота достигается за счет сокращения количества обрабатываемых документов

3. Вскрытию подлежит вся корреспонденция, поступающая в организацию **4.** Конверты после вскрытия присылаемой корреспонденции всегда уничтожают

5. Факт поступления документа в организацию оформляется резолюцией руководителя

6.Отметка о поступлении документа в организацию проставляется на любом свободном месте первого листа документа

7. Отметку о поступлении документа в организацию можно проставлять на конверте

8. Все документы, поступившие в организацию, подлежат регистрации

9. Поступающие документы регистрируют в день поступления

10. Создаваемые документы регистрируются в день подписания или утверждения

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Документы, поступившие не по адресу, следует

а) вернуть на почту

б) уничтожить

в) передать с курьером

2. Конверты поступивших документов

а) уничтожают

б) оставляют

в) в зависимости от ситуации

3. Факт поступления документа в организацию оформляют реквизитом

а) отметка о контроле

б) отметка о поступлении документа

в) отметка об исполнителе

4. Обязательной регистрации подлежат

а) экспресс-информация

б) рекламные письма

в) заявления граждан

5. Целью регистрации является

а) обеспечение учета и контроля

б) быстрый поиск документов

в) все вышеперечисленное

6. Процедура регистрации включает в себя

а) один этап

б) два этапа

в) три этапа

7. В индекс документа не входит

а) код по ОКУД

б) номер дела по номенклатуре

в) номер структурного подразделения

8. Жалоба или заявление, поступившие в адрес организации, имеют индекс **а)** № 18-М

б) № 18

в) № 18 о/к

9. Приказ по основной деятельности имеет индекс

а) 34 л/с

б) № 34

в) № 34-к

10. Не подлежит регистрации

а) приказ по основной деятельности

б) жалоба гражданина

в) письмо информационного характера, присланное для сведения

11. Обязательной регистрации подлежит

а) документ, который по своему содержанию требует решения или ответа

б) программа совещания

в) планово-финансовая документация

12. Индивидуальные сроки исполнения устанавливает

а) исполнитель

б) руководитель

в) секретарь

13. Срок исполнения документа исчисляется

а) с момента поступления документа в организацию

б) с момента получения документа исполнителем

в) с даты поступившего документа

14. Срок исполнения документа может продлить

а) тот, кто его установил

б) исполнитель документа

в) руководитель

15. Документ считается исполненным

а) когда есть указание руководителя

б) когда проставлена отметка об исполнении

в) после регистрации документа **УРОВЕНЬ В.**

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Документооборот — это _____ документов в учреждении с момента их _____ или получения до завершения _____ или отправления

2. Объем документооборота — это _____ поступающих и создаваемых документов за определенный период, обычно за год.

3. Индексация — это проставление _____ и необходимых условных_____ при регистрации, указывающих место создания (исполнения) и хранения документа.

4. Карточная форма регистрации используется в учреждениях с объемом документооборота _____ единиц в год.

5. Срок исполнения — это период времени, который отводится на _____ документа, или календарная дата, на которую назначено завершение его _____.

Темы для выполнения творческих работ, рефератов, докладов

1. История развития делопроизводства.
2. Становление делопроизводства в России
3. Делопроизводство в дореволюционной России
4. Советский период развития делопроизводства
5. Краткая характеристика действующих в стране унифицированных систем документации.
6. Исторический характер документов и документирования. Развитие понятия документа.
7. Состав формуляра документов на различных носителях информации.
8. Требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.
9. Формуляр-образец организационно-распорядительного документа как схема расположения реквизитов.
10. Составление и оформление документов с использованием ПК.
11. Правила выдачи копий документов в организациях.
12. Значение компьютеризации документооборота для работы службы ДОУ.
13. Карточная система регистрации документов.
14. Информационно-справочная работа по действующим нормативноправовым актам.
15. Технология информационно-справочной работы с помощью справочных карточек и регистрационно-контрольных карточек.
16. Основные виды документов, нуждающиеся в утверждении.
17. Основные виды документов, на которых проставляется печать.
18. Перечень нормативных документов, регламентирующих порядок оперативного хранения исполненных документов.
19. Принципы и критерии определения научно-технической и практической ценности документов.
20. Нормативно-методические документы федеральной архивной службы России.
21. Нормативно-методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.
22. Особенности технологии работы с обращениями граждан. 23. Подготовка документов к архивному хранению
24. Экспертиза ценности документов.

Задания для проведения зачета по дисциплине

	Задание №1	
	Определите какое утверждение истинно, а какое нет...	
	Укажите истинность или ложность вариантов ответа:	
1.		В приложении к ГОСТ Р 6.30 – 2003 даны образцы бланков документов
2		В организационно-правовые документы можно вносить изменения
3		В организации по усмотрению руководства должна быть разработана индивидуальная инструкция по делопроизводству

4		Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 6.30 – 2003
5		Организационно-правовые документы, как правило, подлежат утверждению

Задание №2

(Выберите единственно правильный ответ)
В состав организационно-правовых документов не входит…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- приказ
- устав организации
- штатное расписание

Задание№3

(Выберите единственно правильный ответ)
Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- распоряжения
- указы
- постановления

Задание №4

(Выберите единственно правильный ответ)
Должностная инструкция сотрудника…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- утверждается по усмотрению руководителя
- подлежит утверждению
- не утверждается

Задание №5

(Выберите единственно правильный ответ)
Какой нормативный документ определяет обязанности сотрудника?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- Устав предприятия
- Штатное расписание
- Должностная инструкция

Задание №6

(Выберите единственно правильный ответ)
Типовые документы носят … характер

Выберите один из 3 вариантов ответа:

ознакомительный

обязательный

рекомендательный

Задание №7

(Выберите единственно правильный ответ)
Какой документ не является разновидностью копии?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

отпуск

дубликат

черновик

Задание №#8

(Выберите единственно правильный ответ)

Документ, выдаваемый взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

отпуск

копия

дубликат

Задание №9

(Выберите единственно правильный ответ)
Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

дубликат

отпуск

подлинник

Задание №10

(Выберите единственно правильный ответ)
Изменения и дополнения в должностную инструкцию вносятся…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

приказом руководителя

докладной запиской

справкой согласования

Задание №11

Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа

Документооборот - движение документов в организации с момента их создания до ...

Выберите один из 3 вариантов ответа:

передачи на исполнение

завершения исполнения или отправки

подшивки в дело

Задание №12

Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа

Понятие "Делопроизводство" - это...

Выберите один из 3 вариантов ответа:

документирование и организация работы с документами

система хранения документов

составление документов

Задание №13

Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа
Понятие "Документирование" - это...

Выберите один из 3 вариантов ответа:

Система документации, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности

Деятельность по разработке и оформлению документов

Запись информации на различных носителях по установленным правилам

Задание №14

Определите, о каком документе идет речь, выбрав соответствующую цифру

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

Документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса)	Официальный документ
Документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов)	Инициативный документ
Документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения)	Директивный документ

Задание №15

(Выберите единственно правильный ответ)

Что предполагает организационная функция документа?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- С помощью документа обеспечивается воздействие на группы людей для организации и координации их деятельности.
- Документ фиксирует определенные факты, события, явления практической и мыслительной деятельности человека.
- Документ обеспечивает связи между подразделениями внутри предприятия, а также внешние связи предприятия с другими предприятиями, организациями, государственными и муниципальными органами власти.

Задание№ 16

(Выберите единственно правильный ответ)
По каким признакам можно классифицировать документ?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- Средства тиражирования, средства хранения, вид, форма.
- Происхождение, срок хранения, гласность, средства фиксации.
- Организационные, распорядительные, информационносправочные.

Задание №17

(Выберите единственно правильный ответ)
На какие группы разделяются документы «по месту составления»?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- Простые и сложные.
- Служебные и личные.
- Внутренние и внешние.

Задание №18

(Выберите единственно правильный ответ)
Какие из документов классифицируются «по юридической значимости»?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- Оригиналы, черновики, отпуск, дубликат и т.д.
- Индивидуальные, типовые, анкетные, трафаретные и т.д.
- Рукописные, машинописные, графические, звуковые и т.д.

Задание №19

(Выберите единственно правильный ответ)
Что дает унификация документов для фирмы?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

Сокращение количества применяемых документов, типизацию их форм.

Повышение качества документации, снижение трудоемкости ее обработки.

Более эффективное использование компьютерной и вычислительной техники.

Задание№ 20

(Выберите единственно правильный ответ)
Что предполагает воспитательная функция документа?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

Документ дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки, воспитывает эстетический вкус управленческих кадров, повышает престиж организации.

Оба ответы верны.

Документ используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных
вопросов между предприятиями, индивидуальными предпринимателями, организациями, органами власти как в повседневной деятельности, так в суде или прокуратуре.

Задание №21

Определите какое утверждение истинно, а какое нет...

Укажите истинность или ложность вариантов ответа:

Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа

Постоянный реквизит – реквизит, нанесенный при изготовлении бланка

В расшифровке подписи инициалы всегда стоят до фамилии

В конце заголовка к тексту документа точка не ставится

Отметка о поступлении проставляется только на присылаемых (входящих)

документах

Задание №22

(Выберите единственно правильный ответ)
Листы нумеруются…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

посередине верхнего поля листа

посередине нижнего поля листа

в правом верхнем углу

Задание №23

(Выберите единственно правильный ответ)
Нумерация страниц оформляют так…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

-25-

25

стр.25

Задание №24

(Выберите единственно правильный ответ)
Каким интервалом отделяют друг от друга реквизиты при оформлении документа на формате А4?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

одинарным

тройным

двойным

Задание №25

(Выберите единственно правильный ответ)
Какой реквизит не входит в состав бланка письма?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

ссылка на номер и дату входящего документа

место издания

справочные данные об организации

Задание№ 26

(Выберите единственно правильный ответ)
На бланке субъектов РФ реквизиты оформляются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

только на русском языке

на двух языках: русском и национальном

только на национальном языке

Задание №27

(Выберите единственно правильный ответ)
Дата документа оформляется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

23.12.10

23.XII.2009

23.12.2010

Задание №28

(Выберите единственно правильный ответ)
Место издания документа оформляется так

Выберите один из 3 вариантов ответа:

г.Кострома

Кострома

гор. Кострома

Задание №29

(Выберите единственно правильный ответ)
Заголовок к тексту составляется к документам, оформленным…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

на формате А4

на формате А5

на любом формате

Задание №30

(Выберите единственно правильный ответ)
Отметка о поступлении оформляется…

Выберите один из 3 вариантов ответа:

на отправляемых документах

на поступающих документах

на всех документах

Задание №31

(Выберите единственно правильный ответ)
В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?

Выберите один из 2 вариантов ответа:

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

Приложение: 1. Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.
2. Отзыв по проекту на 2 л. в 1 экз.

Задание №32

(Выберите единственно правильный ответ)
План работы техникума на 2012 — 2013 учебный год утвержден решением педагогического совета. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

УТВЕРЖДЕН
Решением педагогического совета №
14 от 12.08.2012

УТВЕРЖДЕН
Решение педагогического совета

№ 14 от 12.08.2012 г.

УТВЕРЖДАЮ
Решение педагогического совета
№ 14 от 12.08.2012 г.

Задание №33

(Выберите единственно правильный ответ)

В отсутствие руководителя подписание документа заместителем или исполняющим обязанности руководителя:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

Директор_____А.И. Петров
(подпись его зама Сидорова)

За директора_____А.И. Петров
(подпись его зама Сидорова)

И.О. директора_____Г.В. Сидоров
(личная подпись)

Задание №34

(Выберите единственно правильный ответ)

В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о заверении копии»?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

Верно
Инспектор отдела кадров личная подпись И.И. Петрова

Верно:
Инспектор отдела кадров личная подпись И.И. Петрова

Верно
Инспектор отдела кадров личная подпись И.И. Петрова
16.03.2012

Задание №35

(Выберите единственно правильный ответ)

Бумагу, какого цвета можно применять при изготовлении бланков:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

белого и светлых тонов

только белого

зависит от вида бланка

любого

Задание №36

(Выберите единственно правильный ответ)
В какие реквизиты составной частью не входит подпись:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- адресат
- гриф утверждения
- резолюция
- подпись

Задание №37

(Выберите единственно правильный ответ)
В документах каких организаций необходим реквизит «место издания документа»

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- ОАО «Альфа-банк»
- Саратовский государственный художественный музей им. Радищева
- во всех
- Администрация Ленинского района города Костромы

Задание №38

Определите какое утверждение истинно, а какое нет...

Укажите истинность или ложность вариантов ответа:

- Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
- Текст приказа по основной деятельности ,как правило, состоит из двух частей
- Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания
- Решение издается на основе коллегиального руководства
- Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже

Задание №39

(Выберите единственно правильный ответ)
Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- приказ
- постановление
- решение

Задание №40

(Выберите единственно правильный ответ)
Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства

Выберите один из 3 вариантов ответа:		
		решение
		распоряжение
		приказ

Оценка освоения учебной дисциплины Формы и методы оценивания

Предметом оценки освоения дисциплины являются умения, знания, общие компетенции, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни.

Таблица 2

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1	Тесты	Знание основ делопроизводства	«5» - 100 – 90% правильных ответов «4» - 89 - 80% правильных ответов «3» - 79 – 70% правильных ответов «2» - 69% и менее правильных ответов
2	Устные ответы	Знание основ делопроизводства и правил оформления деловой документации	Устные ответы на вопросы должны соответствовать требованиям ГОСТа, учебных пособий, конспектов лекций по ДОУ
3	Практические работы	Умения самостоятельно выполнять практические задания, сформированность общих компетенций.	Выполнение практически всей работы (не менее 80%) – положительная оценка
4	Самостоятельная работа	Знание основ ДОУсоответствии с пройденной темой, умение их применения при выполнении	Самостоятельная работа состоит из подготовки рефератов, тестов, кроссвордов, творческих проектов, оформления документов «5» - полностью выполненное задание, тема раскрыта
		самостоятельных творческих заданий.	«4» - небольшие недочеты в раскрытии темы и ее понимании «3» - не полностью выполненное задание и допущены ошибки «2» - полностью отсутствует задание
5	Проверка конспектов (рефератов, творческих работ)	Умение ориентироваться в информационном пространстве, составлять конспект. Знание правил оформления рефератов, творческих работ.	Соответствие содержания работы, заявленной теме, правилам оформления работы.

Итоговый контроль по результатам освоения обучающимися учебной дисциплины проводится в форме зачёта

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины)_Здания и инженерные системы гостиниц_

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

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по (специальности СПО) (43.02.11) Гостиничный сервис;
- программы учебной дисциплины _ОП 05. Здания и инженерные системы гостиниц_
-

1. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
Умения: • использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; • использовать системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих; • осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.
Знания: • основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов; • архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов; • принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; • требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов; • особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

2. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у студентов должны формироваться ***общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции***:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ПК.	Использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности
ПК	Использовать системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
ПК	Осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.
ПК	Использовать архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов для эффективного обслуживания гостей

4. Комплект оценочных средств

4.1. Глоссарий

Агротуризм или агроэкологический туризм *(agroeco-tourism)* — туризм в сельской местности, при котором туристы во время своего отдыха ведут сельский образ жизни на фермах и хуторах. Развитие такого вида туризма наиболее актуально для стран Западной Европы (и отчасти США) с небольшим процентом естественных ландшафтов и высоким уровнем сельскохозяйственной освоенности территории.

Ампелотерапия — лечение виноградом или виноградным соком различных хронических заболеваний. Обычно сочетается с диетотерапией и климатотерапией.

Бальнеология — раздел курортологии, изучающий лечебные минеральные воды, их происхождение, физико-химические свойства, влияние на организм при различных заболеваниях, разрабатывающий показания к их применению. Бальнеология изучает также вопросы грязелечения.

Биогеоценоз (от *био.., гео...* и греч. *koinos* — общий) — взаимообусловленный комплекс живых и косных компонентов, связанных между собой обменом веществ и энергии, одна из наиболее сложных природных систем.

Биотуризм *(wildlife tourism)* — туризм, объектами которого становятся любые проявления живой природы, как отдельные виды, так и биоценозы.

Виндсерфинг — плаванье под парусом на маленькой доске для серфинга аналогичной парусной лодке.

Всемирная туристская организация — международная межправительственная организация по туризму (ЮНВТО). Образована 2 января 1975 г. С декабря 2005 г. к прежней аббревиатуре этой организации {ВТО) в английском и русском языках добавилось сокращение ООН [UN, United Nations (ЮНВТО) Организация Объединенных Наций] — ЮНВТО или UNWTO, Таким образом, было официально покончено с путаницей, ределах страны проживания рекреантов. связанной с двумя ВТО: Всемирной туристской организацией и Всемирной торговой организацией.

География рекреационная — географическая дисциплина, изучающая территориальную организацию рекреационных систем.

География внутреннего туризма — географическая дисциплина,изучающая территориальную организацию туризма, размещение туристских ресурсов и туристской инфраструктуры в пределах страны проживания

Геосистема — материальная система, состоящая из взаимообусловленных природных компонентов, взаимосвязанных в своем размещении и развивающихся во времени как части целого. В состав геосистемы входят все структурные физико-географические образования от фации до географической оболочки Земли.

Дебит — в гидрологии — количество воды, поступающей из источника за единицу времени.

Детский туризм —.организованное путешествие группы детей в возрасте от 7 до 17 лет в сопровождении руководителя.

Дестинация (лат. *destinacio* — местонахождение) — 1. Территория, имеющая определенные географические границы. 2. Территория, обладающая привлекательностью для туристов.

Дом отдыха — оздоровительное учреждение с регламентированным режимом, предназначенное для отдыха практически здоровых людей. Срок пребывания в доме отдыха 12—24 дня.

Заказник — территория, выделенная для уникальных, редких и типичных природных комплексов. Заказники бывают ботанические, зоологические, геологические, гидрологические и комплексные.

Заповедник — природоохранное учреждение, территория которого включает природные комплексы и объекты, представляющие уникальную экологическую ценность. Заповедники "предназначены для природоохранных, научных и научно-просветительских целей.

Индивидуальный тур — путешествие одного человека по собственному плану.

Кальдера — котлообразная впадина с крутыми склонами и ровным дном, образовавшаяся вследствие провала вершины вулкана.

Комплекс внутреннего туризма — совокупность объектов туристского обслуживания, предназначенных для размещения, • питания, отдыха, организации культурно-зрелищных мёроприя-і тий для туристов — резидентов страны.

Курорт — освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях ООПТ, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры.

Курортная зона — 1. Курортный район, т.е. группа курортов и курортных местностей, расположенных в непосредственной близости друг к другу. 2. Часть территории курорта, где располагаются санатории, дома отдыха и другие санаторно-курортные и оздоровительные учреждения, устройства и сооружения для использования природных лечебных факторов (ванное здание, климатопавильон и др.),

Курортная местность (лечебная местность) — местность с природными факторами (климатическими условиями, минеральными водами, лечебными грязями и др.), благоприятными для укрепления здоровья, лечения и профилактики заболеваний. Различают курорты федерального, республиканского или местного значения в порядке, предусмотренном соответствующими законами Российской Федерации.

Курортные факторы — природные факторы, используемые для целей профилактики, терапии и медицинской реабилитации, больных на курортах и в курортных местностях. Основные курортные факторы — природные минеральные воды, лечебные грязи, ландшафтно-климатические условия. В зависимости преобладания указанных факторов различают курорты бальнеологические, где основным лечебным средством служат минеральные воды; грязевые — с сульфидными иловыми, сапропелевыми, торфяными и другими видами лечебных грязей; климатические, где лечебные средства — благоприятные погодно-климатические условия, ландшафт, морские купания и т.п. На многих курортах природные лечебные факторы сочетаются, поэтому выделяют бальнеогрязевые, бальнеоклима-тические и другие типы курортов.

Курортный фонд Российской Федерации — совокупность всех выявленных и учтенных природных лечебных ресурсов, лечебнооздоровительных местностей, а также курортов и курортных регионов (районов).

Лечебно-оздоровительная местность — в Российской Федерации территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения. Лечебно-оздоровительная местность относится к ООПТ с ограниченным режимом пользования недрами, землей и другими природными ресурсами и объектами.

Маршрут выходного дня — небольшой по протяженности (пеший, до 25 км) и незначительный по сложности одно- или двухдневный туристский поход или экскурсия. Обычно проводится в конце рабочей недели или в праздничные дни.

Маритерапия — лечение с использованием биотических и абиотических факторов моря — морскими водорослями, животными, в том числе в качестве пищевых продуктов, а также морским прибоем, морской солью и др.

Минеральные воды — подземные (реже поверхностные) воды, характеризующиеся повышенным содержанием биологически активных минеральных (реже органических) компонентов и (или) обладающие специфическими физико-химическими свойствами (радиоактивностью и др.). Оказывают на организм человека лечебное действие. Из разнообразных типов минеральных вод в лечебных целях широко применяют хлоридные натриевые, углекислые, сульфидные, радоновые и азотные. Для питья чаще используют минеральные воды типа углекислых и хлоридных с невысокой минерализацией. Минеральные воды применяют наружно в виде ванн, а также внутрь •— питье, ингаляции, полоскания и др.

Минеральный источник — естественный выход минеральной воды на земную поверхность. Минеральные источники могут иметь различный состав (углекислые, сульфидные, азотные), минерализацию (слабо-, мало-, средне- и высокоминерализованная

вода разнообразного ионного состава) и температуру (холодные до 20 °С, теплые от 20 до 36 °С, термальные от 37 до 42 °С и высокотермальные — свыше 42 °С).

Минеральные озера (соляные озера) — озера, вода в которых содержит большое количество солей (обычно до 25 г/л). По химическому составу они подразделяются на три типа: карбонатные (содовые), сульфатные (горькосоленые) и хлоридные (соленые).

Мышьякосодержащие минеральные воды — природные воды, имеющие различный ионный состав, минерализацию, температуру и содержащие 0,7 мг/л и более мышьяка. Используются в лечебных целях. Относятся к довольно редким разновидностям минеральных вод. Мышьякосодержащие минеральные воды используют для питья, ингаляций и наружно в виде ванн, орошений. Эти воды обычно назначают для лечения больных, страдающих сердечнососудистыми заболеваниями, болезнями крови, кожи, нервной системы, опорно-двигательного аппарата, желудка, кишечника, некоторыми эндокринными заболеваниями.

Наследие природное и культурное — совокупность природных и антропогенных объектов и порождаемых ими факторов рекреационного, оздоровительного, культурного и иного свойства, способных вызвать туристский интерес.

Оклад — участок местности, отмеченный флажками для загона диких зверей во время охоты. Окладная охота: охота-облава с применением окладных флажков.

Природные лечебные ресурсы — рекреационные ресурсы, предназначенные для лечения и профилактики заболеваний и организации отдыха (минеральные воды, лечебные грязи, рапа лиманов и озер, лечебный климат и другие природные объекты и условия). Относятся к особо охраняемым природным объектам и территориям.

Природный туризм *(nature tourism)* — туризм, объект которого — любая природа, как живая, так и неживая (например, пещеры, горы, водоемы и др.). Природный туризм включает в себя биотуризм как одно из тематических направлений. Иногда природный туризм называют эколого-географическим.

Рапа — вода минеральных (соленых) озер, лиманов и искусственных водоемов, представляющая собой насыщенный солевой раствор (рассол). Водоемы, в которых рапа сохраняется в течение всего года, называются рапными. Рапа применяется в виде ванн в тех же случаях, что грязелечебные и другие тепловые процедуры — в основном при хронических заболеваниях органов опорно-двигательного аппарата, периферической нервной системы, гинекологических заболеваниях.

Санаторий (лат. *sano* — лечу, исцеляю) — лечебно-профилактическое учреждение для лечения преимущественно природными и физиотерапевтическими средствами, диетой и режимом, а также для отдыха.

Соляные, горько-соляные и щелочные озера. См. *Минеральные озера (соляные озера).*

Стационарное размещение. См. *Туризм стационарный.*

Страноведение — географическая дисциплина, комплексно изучающая страны, а также их крупные части (районы) и региональные группировки, систематизирующая и обобщающая разнородные данные об их природе, населении, хозяйстве, культуре и социальной организации.

Таксономический ранг, таксономия (греч. *taxis* — расположение по порядку; *nomos* — закон) — классификация и систематизация сложноорганизованных областей действительности и знания, имеющих иерархическое строение (объекты биологии, географии, геологии, языкознания, этнографии, риторики и т.д.). Кардинальное понятие таксономии — классификация. Таксономия предполагает классификацию предметов, явлений или категорий по какому-либо признаку или принципу и исследует вопросы объема и взаимного отношения соподчиненных групп или категорий.

Тип рекреационной деятельности — однородная группировка элементарных рекреационных занятий, каждое из которых взаимозаменяемо и альтернативно для всех других элементарных рекреационных занятий данной группы.

Трекинг — пешие походы по пересеченной местности без специальной подготовки участников.

Тур — комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные, услуги гидов-переводчиков и др., предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туризм — временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебнооздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурноспортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Туризм внутренний — туризм в пределах территории России лиц, постоянно проживающих в стране.

Туризм групповой — путешествие группы людей по собственному плану.

Туризм деловой и профессиональный — вид туризма, связанный с реализацией туристами деловых целей.

Туризм научный — вид туризма, основная цель которого — посещение конгрессов, симпозиумов, научных конференций и т.п., в его процессе проводятся различные туры и экскурсии.

Туризм неорганизованный. То же, что и *Туризм самодеятельный.*

Туризм оздоровительный (лечебно-оздоровительный) — вид туризма, основная цель которого — лечение, профилактика каких-либо заболеваний. Чаще всего связан с посещением учреждений лечебно-оздоровительного профиля.

Туризм организованный — путешествие одного туриста или группы туристов по заранее составленному маршруту, установленному туристской фирмой.

Туризм приключенческий — вид туризма, предназначенный для туристов, желающих испытать себя, но без особого риска для здоровья (сафари-туры, прохождение специальных маршрутов с препятствиями).

Туризм самодеятельный — туризм, организуемый туристами самостоятельно.

Туризм сезонный — посещение туристами отдельных туристских регионов только в определенное время года.

Туризм социальный — туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе выделяемых в рам ках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

Туризм спортивный — вид туризма, где основным мотивом становится желание клиента заняться спортом, которым он не в состоянии заниматься по месту жительства.

Туризм стационарный — туризм, связанный с отдыхом на одном месте.

Туризм экологический — путешествия в места с относительно нетронутой природой. Такие путешествия не нарушают целостности экосистем и ориентированы на получение представления о природных и культурноэтнографических особенностях данной территории. Одновременно экологический туризм создает такие экономические условия, когда охрана природы становится выгодной местному населению.

Туризм экстремальный — вид туризма, сопряженный со значительной степенью риска для туриста: альпинизм, дайвинг на больших глубинах, полеты на парапланах, прыжки с парашю том и другие виды спорта, требующие необходимых навыков и опыта.

Турист — лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурноспортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристика — наука, изучающая теорию и практику туризма. Термин «туристика» широкого распространения не получил.

Туристская карта — предназначена для туристских походов и экскурсий. Обычно туристские карты сопровождаются текстом, фотографиями, рисунками.

Туристские ресурсы — природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные, способные удовлетворить

духовные и другие потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

Туристский продукт — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в нее стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туристская территория — место концентрации наиболее ценных туристских ресурсов и объектов туристского интереса.

Туристский центр — местность, привлекательная для туристов наличием специфических рекреационных ресурсов, удобств географического положения и хорошей транспортной доступности.

Учебная тропа — специально оборудованный и тщательно изученный маршрут в местах, где окружающая живая природа позволяет экскурсоводам передать знания о естественных явлениях и объектах, создать предпосылки для воспитания экологического и природоохранного мышления.

Экскурсия (от лат. *excursion* — поездка) — коллективное посещение какого-либо объекта или места с образовательной, научной, познавательной целью, которое осуществляется в течение дня и не связано с размещением вне основного места жительства. Экстремальный туризм. См. *Туризм экстремальный.*

ЮНЕСКО (UNESCO, сокр. от англ. United Nations Educational Scientific and Cultural Organisation — Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры) — международная межправительственная организация; специализированное учреждение ООН.

Half pipe (англ. — половина трубы) — препятствие, на котором проходит состязание сноубордистов, похожее на разрезанную пополам трубу, называемую «рампой». Спортсмен въезжает в рампу и, разгоняясь, выпрыгивает за ее пределы, выполняя разнообразные трюки.

4.2. Задания для проведения текущего контроля.

Вопросы для самоконтроля по темам:

1. Основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц различных категорий?
2. Основные признаки, характеризующие гостиницы?
3. Какие составляющие входят в комплексный критерий «уровень комфортности?
4. Чем определяется вместимость гостиницы?
5. Архитектурные особенности зданий гостиниц в зависимости от назначения?
6. Какие требования предъявляются к входу в гостиницу?
7. Требования к гаражу и автостоянке при гостинице?
8. Что относится к конструктивным элементам здания гостиницы?
9. Чем определяется качество номерного фонда гостиницы?
10. Какие типы номеров могут быть в гостинице и их процентное соотношение?
11. Минимальный ассортимент услуг, предоставляемых гостиницей в соответствии с требованиями ГОСТ Р50764 «Туристские услуги. Средства размещения»?
12. Какие виды дополнительных услуг предоставляет гостиница?
13. Какие помещения располагают в жилой части гостиницы?
14. Какие помещения располагают в общественной части гостиницы?
15. Какие функциональные зоны выделяют в гостиничном номере?
16. Назовите составляющие однокомнатного номера?
17. Назовите служебные помещения для дежурного персонала?
18. Какие помещения располагаются в вестибюльной группе?
19. Назовите основные элементы вестибюля?
20. Назовите основные и производственные помещения ресторана?

21. Какие помещения культурно-массового и спортивно-оздоровительного назначения могут располагаться в гостинице?
22. В чём заключается назначение интерьера?
23. Какие факторы оказывают влияние на интерьер?
24. Основные принципы размещения мебели в жилом фонде гостиницы?
25. Из каких материалов изготавливают гостиничную мебель?
26. Конструктивные особенности гостиничной мебели?
27. Что относится к декоративным элементам интерьера?
28. Что относится к произведениям декоративно-прикладного искусства?
29. Что относится к архитектурным деталям?
30. Какие способы размещения кроватей используются в гостиничных номерах?
31. Как оборудуются холлы в зависимости от их функционального назначения?
32. Три направления цветового решения интерьера помещений гостиницы?
33. Назовите источники света, которые должны быть различны в гостиничном номере?
34. Что включает техническое обслуживание лифтов?
35. Назовите способы группировки пассажирских лифтов в гостиницах?
36. Виды систем отопления, применяемых в гостиницах?
37. Для чего необходимо поддерживать стабильный температурный режим в гостинице?
38. Какие устройства применяются для регулирования давления в системе водоснабжения?
39. Для каких целей служит коллекторный клапан в канализационной сети?
40. Назовите виды естественной вентиляции?
41. В каких помещениях устраивают механическую вентиляцию?
42. Для каких целей в гостиницах применяется световое табло?
43. Что должно быть предусмотрено в гостинице для быстрой ориентации места в случае пожара?
44. В какое время года проводят осмотры здания гостиницы?
45. Текущий ремонт здания гостиницы, его виды, организация?
46. Сроки устранения неисправностей в системах водоснабжения и канализации?
47. Для каких целей вводится централизованное диспетчерское управление лифтами?
48. Основные пути экономии тепловой энергии?
49. Основные пути экономии электрической энергии?
50. Использование ЭВМ для автоматизации производственных процессов?
51. Комплексная компьютерная система «Фиделио», её основные модули?
52. Рейтерская система учёта состояния оборудования и конструкций гостиницы?

Краткое изложение теоретических вопросов

можно найти в электронном виде: на сайте университета в разделе «Презентации»

Лабораторные работы – не предусмотрены.

Практические занятия.

1.Основные понятия проектирования, состав предпроектных работ, виды проектов
2.Архитектурно-планировочная организация гостиниц и туристских комплексов
3.Объемно-планировочное решение зданий гостиниц
4.Вестибюльная группа
5.Виды планово-предупредительного ремонта
6.Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений
7.Системы жизнеобеспечения гостиницы
8.Структурированная кабельная сеть
9.Системы сервиса

10.Системы жизнеобеспечения гостиницы
11.Использование уборочных машин и механизмов
12.Техническая эксплуатация оборудования прачечных
13.Приемы эксплуатации оборудование службы приема и размещения
14.Интерьер и экстерьер гостиниц
15.Цветовые и световые решения в оформлении гостиниц
16.Требования, предъявляемые к мебели жилых и общественных помещений гостиницы

Темы для самостоятельного выполнения.

1. Анализ нормативно-правовой базы проектирования и строительства
2. Мировой и российский опыт проектирования и строительства гостиничных и туристских комплексов
3. Конструктивные особенности строительства гостиниц и туристских комплексов
4. Инженерно-технологическое и системы жизнедеятельности гостиниц и туристских комплексов.
5. Ресурсо- и энергосберегающие технологии.
6. Интегрированная система коммуникаций: российский международный опыт
7. Технологическое оборудование гостиниц туристских комплексов: анализ предприятий г.Владивостока
8. Оформление гостиниц и туристских комплексов – дизайнерские подходы
9. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц

Форма контроля самостоятельной работы:

Для домашнего задания и самостоятельной работы предусмотрены различные виды контроля: выборочная или фронтальная проверка решения задач, конспекта теоретического материала, презентация докладов и тем.
Возможна проверка определенной ранее группы.

Текущий контроль

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.

Задания для проведения дифференцированного зачета:

Аттестация № 1

1.Что такое рекреационный комплекс? По каким показателям классифицируются рекреационные комплексы. Раскройте особенности классификации.

2.Каким образом на формирование рекреационных комплексов оказывают влияние градостроительные факторы. Приведите примеры влияния данной группы факторов.

3. Каким образом на формирование рекреационных комплексов оказывают влияние социальные факторы. Приведите примеры влияния данной группы факторов.

4.Почему современные рекреационные комплексы являются многофункциональными зданиями универсального характера. Докажите это на примерах.

5. Чем определяется внутренняя функционально-планировочная организация основных функциональных групп помещений?

6.Сравните основные виды объёмно-планировочных структур рекреационных комплексов , оцените проектировочные возможности каждого из них.

7.С какой целью разрабатывают проектно-сметную документацию для строительства гостиничного комплекса? Перечислите виды нормативной документации, дайте краткую характеристику.

8. С какой целью государственные органы осуществляют контроль за деятельностью гостиниц и других средств размещения.

Аттестация № 2

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.Дайте характеристику основных определений:

Определение	Отличительные черты
Типовой проект	
Индивидуальный проект	
Новое строительство	
Расширение действующего предприятия	

Реконструкция действующего предприятия	
Техническое перевооружение	

14.Какое значение имеют нормативные документы при проектировании и строительстве. Назовите их основные виды и область их применения.

Аттестация № 3

1.Что такое генеральный план, какие объекты и с какой целью на нем изображают.

2.В чем заключаются и каким образом выполняются функциональные требования, предъявляемые к гостиничным комплексам

3.Что такое система застройки. Дайте характеристику основным системам застройки

Тип системы застройки	Характеристика

4.Какими факторами необходимо руководствоваться при выборе лучшего проекта

5.Что понимается под объемно-планировочным решением, расположение каких компонентов гостиницы определяет тип объемно-планировочного решения. Назовите основные типы объемно-планировочных решений.

6.Что такое композиционные схемы, чем определяется их тип.

7.Изобразите схематически виды композиционных схем. Дайте характеристику основных типов.

Тип композиционной схемы	Характеристика

8.Что понимается под общественной частью гостиницы. Раскройте состав помещений и характеристику общественной части.

Задание №1

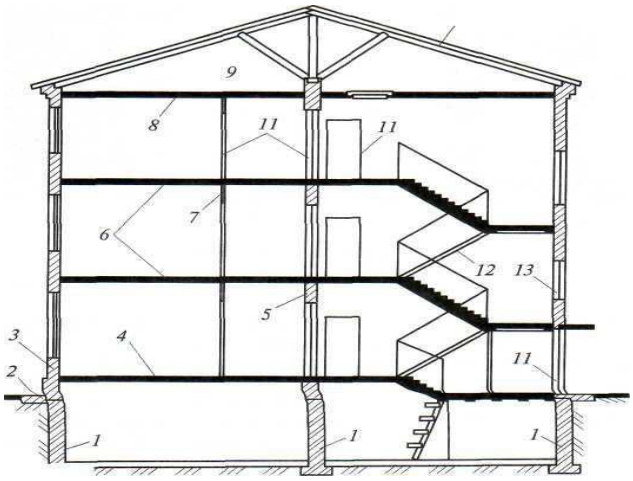


Рис. 1 Поперечный разрез здания:
I _ фундамент; 2 — отмостка; 3 — наружные стены; 4 — надподвальное перекрытие; 5 — внутренние стены; 6 — межэтажные перекрытия; 7 — перегородка; 8 —

чердачное перекрытие; 9 — чердак; 10 — крыша; 11 — двери; 12 — лестница; 13 — окно.

1. Распределите конструктивные элементы здания, перечисленные на рисунке на две основные группы:

Несущие	Ограждающие

2.Объясните, в чем заключаются принципиальные отличия этих двух групп.
3.Что понимается под конструктивными элементами здания.
4.Составьте таблицу:
«Характеристика конструктивных элементов здания»

	Конструктивный элемент	Назначение	Характеристика	Требования к эксплуатации

Задание №2

Образец технического задания на проектирование гостиницы на 500 мест

-

	Основание для составления задания	Разрешение архитектурно проектного управления
	Указания и необходимые исходные данные об особых условиях строительства	Сейсмичность 7 баллов
	Стадийность проектирования	Технический проект, рабочие чертежи
	Назначение и типы общественных зданий, их расчетная вместимость, состав помещений, рабочая площадь и строительный объем зданий	Гостиница на 500 мест с рестораном на 400 мест, кафе на 100 мест с расчетом работы на городское населения и зрительным залом на 250 мест. Состав жилых номеров: однокомнатных двухместных—241, однокомнатных одноместных — 18. Все номера должны быть оборудованы санузлами с душем. Рабочая площадь — 8 700 кв. м, строительный объем — 50 700 куб. м. При проектировании руководствоваться строительными нормами и правилами. «Проектирование жилых и
	Основные требования к архитектурно-планировочному решению здания и сооружений	Увязать здание гостиницы с проектом детальной планировки района реки ... и сложившейся застройкой. На участке предусмотреть открытую стоянку для 50 легковых автомашин и 10 автобусов, а также крытую стоянку на 2 микроавтобуса и 2 легковые автомашины

	Основные требования к конструктивному решению и материалам	В соответствии с техническими условиями подрядной строительной организации
	Характеристика инженерного и технологического оборудования	Гостиницу оборудовать холодным и горячим водопроводом, центральным отоплением, канализацией, электросетями и слаботочными устройствами с подключением к городским сетям согласно полученным техническим условиям, мусоропроводом, скоростными лифтами
	Указания о прейскурантных ценах на строительство	Сметную документацию выполнить в ценах 200 года
	Указания об очередности разработки проекта	В одну очередь
0	Указания о необходимости предварительного согласования архитектурно-планировочных и конструктивных решений технического проекта в целях выбора оптимального решения	До разработки технического проекта выполнить 2 — 3 варианта проектного предложения в эскизах с ориентировочными техникоэкономическими показателями и предварительной проработкой конструкций для выбора оптимального решения. Проектные предложения представить на согласование
1	Указания о необходимости согласования задания на проектирование и технического проекта с заинтересованными организациями	В установленном порядке. Технический проект дополнительно согласовать с исполнителем проекта застройки района
2	Указания о необходимости выполнения в составе проекта чертежей интерьеров помещений	Разработать чертежи интерьеров: вестибюля, ресторана, зрительного зала, номеров
3	Указания о необходимости выполнения в составе технического проекта макета	Учитывая расположение участка в зоне памятника старины, выполнить макет гостиничного комплекса в М 1: 200 и фотоальбом чертежей и технико-экономических показателей
4	Сроки и очередность строительства	Строительство вести в одну очередь. Начало 200 г.
	Требования к благо-устройству	В соответствии с требованиями

Проведите анализ технического задания, выявите основные характеристики гостиницы.

Назовите условия и факторы, усложняющие строительство. Раскройте последовательность строительства и введения в эксплуатацию здания гостиницы.

Задание №3

Сравнительная характеристика участков, предназначенных для строительства гостиничного комплекса

Показатель	Характеристика участка	
	№ 1	№2
Месторасположение	Урочище Ах-Су	Лысая гора
Площадь и конфигурация	10 га, сильно вытянут в широтном направлении	12 га, близок к прямоугольнику со сторонами 2:3
Рельеф и условия освоения (снос, планировка, неудобные для застройки места и т. п.)	Снос двух частных домов, рельеф спокойный, неудобных для застройки мест нет	Изрезанность оврагами (три русла). Непригодно для застройки 10 % площади
Микроклимат	Открыт со стороны господствующих зимних ветров. Ориентация северная	Подветренный склон горы. Ориентация южная. Лес на 60 % территории
Характеристика грунтовых условий	Грунты супесчаные; верхний уровень грунтовых вод — 2м	Грунты — конгломерат и растительный слой 0,5 м. Грунтовые воды отсутствуют
Условия к присоединения инженерным сетям: водоснабжение канализация энергоснабжение связь и др.	Артезианские скважи ны на участке Устройство собственных очистных сооружений ЛЭП 10 кВА на расстоянии 2 км 10 км до АТС села Высокое	Артезианские скважины, водопровод 1,5 км Подключение к коллектору от птицефабрики 0,5 км напорной линии ЛЭП 10 кВА на расстоянии 10 км 18 км до АТС села Высокое

Сравните характеристики участков по отдельным показателям, выявите позитивные и негативные черты. Сделайте выбор участка, обоснуйте ваш выбор.

Схемы и рисунки к лекционному материалу

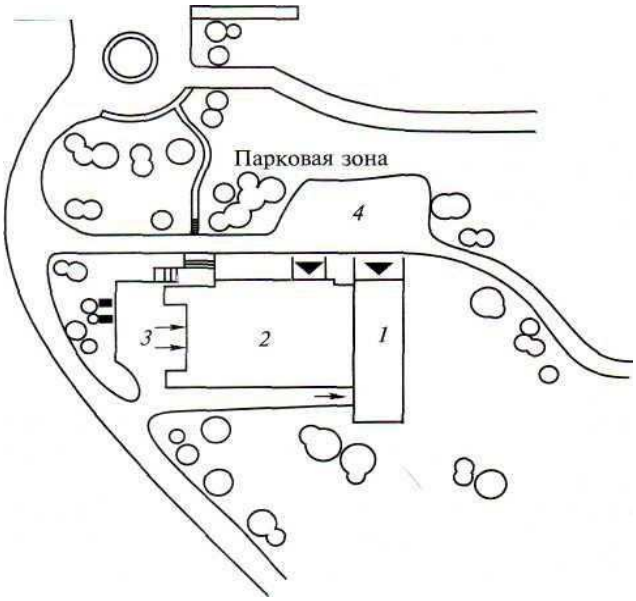


Рисунок 1.- Генеральный план городской гостиницы:

1 — жилой корпус; *2* — ресторан и клуб; *3* — хозяйственный двор; *4* — автомобильная стоянка у главного входа; ^ — главный вход; -*- — служебный вход

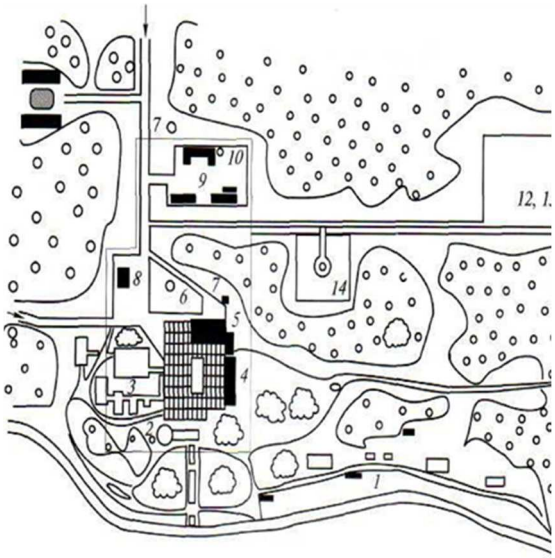
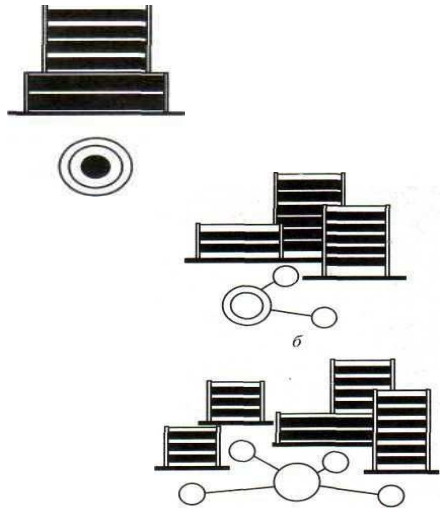
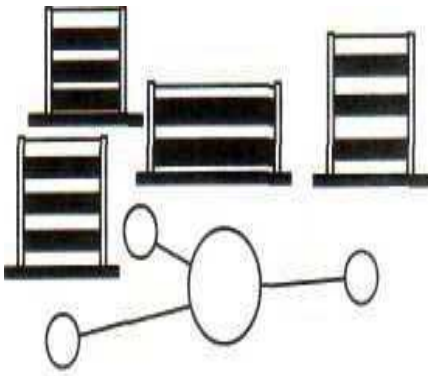


Рисунок 2.- Генеральный план курортной гостиницы:

1 — пляж; *2* — танцевальная площадка на 100 человек; *3* — спортивные площад-ки; *4* — спальный корпус на 300 мест: *5* — клуб-столовая; *6* — пожарный резервуар; 7— трансформаторная подстанция: *8* — административно-приемный корпус; *9* — овощехранилище: *10* — хозяйственный корпус; // — жилые дома персонала; *12* — канализационная насосная станция; *13* — очистные сооружения; *14* — насосная станция с артезианской скважиной; -*- — подъезд с трассы





в

Рисунок 3 - Системы застройки гостиничных предприятий: *а* — централизованная; *б* ~ блочная; *в* — павильонная; *г* — смешанная

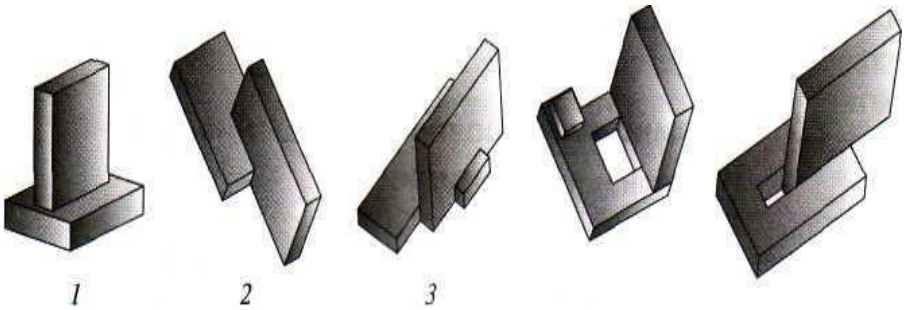


Рисунок 4. - Объемно-планировочное решение зданий гостиничных предприятий:

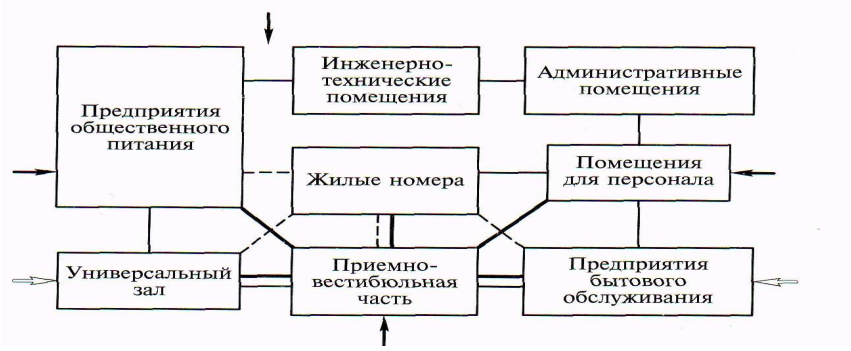


Рисунок 5. - Функциональная схема гостиничного предприятия:
— постоянно действующий вход;
— вход периодического действия;
— основные проходы для проживающих посетителей;
— служебные проходы;
----дополнительные проходы для гостей

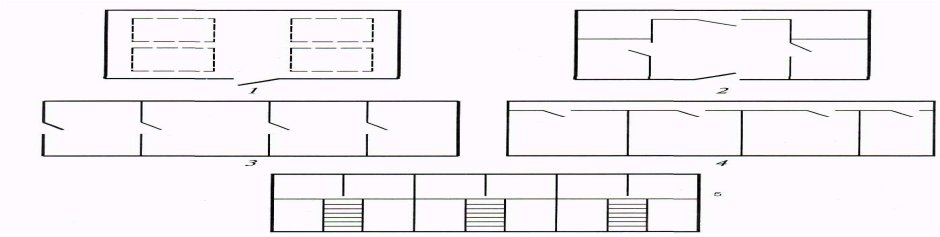


Рисунок 6. - Приемы планировок зданий гостиничных предприятий: *1* — зальная композиция; *2* — центрическая композиция; *3* — анфиладная композиция; *4* — коридорная композиция; 5 — секционная композиция; — функциональная зона

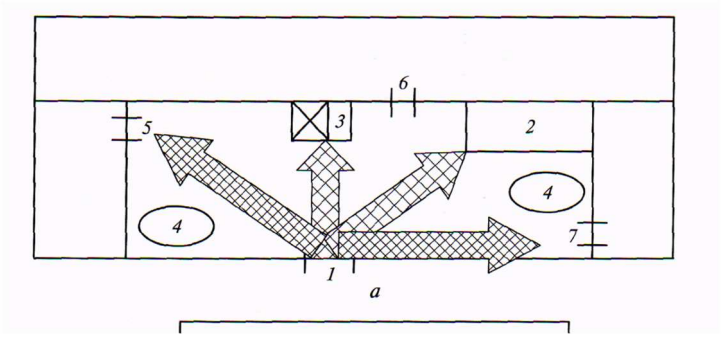


Рисунок 6. - Планировочная структура вестибюля гостиницы:
А — фронтальная схема; £ — продольная схема; *В* — концентрическая схема; *1* — зона главного входа; *2* — стойка приема и размещения; *3* — узел вертикальных коммуникаций; *4* — зона отдыха; 5 — вход в ресторан; *6* — вход в административную часть; 7 — вход в бизнес-центр; Е© — зона интенсивного движения; Щ» — зона экстенсивного движения

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
2. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
3. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
4. ГОСТ Р 286810-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».
5. МГСН 4.16-98 «Гостиницы».
6. МГСН 4.14-98 «Предприятия общественного питания».
7. СНиП 2.08.02.-89 «Общественные здания и сооружения».
8. СНиП 2.07.01.-89 «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений».
9. СНиП 21-01-97 «Пожарная безопасность зданий и сооружений».
10. СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование».
11. СНиП 23.05-95 «Естественное и искусственное освещение».
12. СНиП 23.6-959-00 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов».
13. СНиП II=Л-8-71 «Предприятия общественного питания. Нормы проектирования».
14. Все нормативные документы по ресторанному бизнесу / Л.И. Сорокина, Н.Ф. Тычинина, Е.В. Абрамова: Справочник. – М.: Изд. дом «Веди», 2010.
15. Положение «О государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения». Утверждено приказом Минэкономразвития России от 21.06.2003 г. № 197
16. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление. 2-е изд. – М.: Изд-во Проспект, 2009. – 392 с.
17. Лукьянова Л.Г., Цыбух В. И. Рекреационные комплексы: Учеб. пособие / Под общ. ред. В.К. Федченко. – К.: Виша школа, 2010. – 346 с.
18. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Изд. центр «Академия», 2011. – 256 с.
19. Ляпина И.Ю.Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 272с.

Дополнительные источники:

1. Баймек С.М. Гостиничное хозяйство. Освещение. Евроремонт. Эксплуатация. – К.: Дакор, 2009. – 334 с.
2. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостиничноресторанные и развлекательные комплексы. – М.: Изд-во Московского психолого-социального ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2009. – 560 с. (Сер. Культура и туризм).
3. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. 2-е изд. / Сер. Высшее профессиональное образование. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 352 с.

4. Гранильщиков Ю.В. Проектирование объектов туристского назначения (гостиничного учреждения): Учеб. пособие. – М.: ЦРИБ «Турист», 2009. – 158 с.
5. Гранильщиков Ю.В. Проектирование объектов туристского назначения. – М.: Туризм, 2009.- 214с.
6. Дашков Л.П., Пахбухчиянц П.Я. Организация, технология и проектирование торговых предприятий. – М: Маркетинг, 2010. – 339 с.
7. Кирьянова Н.И., Быльчинская А.С. Физкультурно-оздоровительный комплекс: вопросы проектирования. – Киев, 2009. – 137 с.
8. Никуленкова Т.Т., Лавриенко Ю.И., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания. – М.: Колос, 2010. – 216 с.
11. Семенов В.С., Калинский И.М. Гостиничное хозяйство: Справочное пособие. – М.: Стройиздат, 2012. – 278 с.
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. А.В. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем»,2011.- 248 с.