

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной  
деятельности/адаптивные информационные технологии

программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2-3 курс

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии разработан по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 №1552) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

**Организация-разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Брайко Н.И., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ.

**Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией преподавателей информационных дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Митюгова О.А.

*(подпись)*

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.

*(подпись)*

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств .....	4
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины .....	7
3. Комплект контрольно-оценочных средств .....	12
4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине .....	33

## **1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств**

### **по учебной дисциплине**

#### **ЕН.01 «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии»**

#### **Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

##### **1.1 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

##### **1.2 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций дисциплины в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело услуг рабочей программой дисциплины ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций, профессиональных компетенциями и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.



ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей

ЛР 14. Принимающий и исполняющий стандарты антикоррупционного поведения.

ЛР 15. Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства.

ЛР 17. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 19. Активно применяющий полученные знания на практике

ЛР 21. Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 23. Осуществлять расчет проекта.

ЛР 27. Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

### **1.2.1. Проверка уровня освоения знаний и умений в результате обучения:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации;
- планировать потребности службы приема и размещения, службы питания, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ;
- мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

## 2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии	6	Экзамен

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптивные информационные технологии, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания:

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике.

Практические занятия – выполнение работ на ПК по техническим заданиям раздаточного материала, методических указаний, решение задач, творческие работы.

Оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся (сообщение, реферат, конспект);

Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

<b>Раздел/тема учебной дисциплины</b>	<b>Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Раздел 1. ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА</b>	
Тема 1. Введение. Этапы развития информационного общества.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.1. Информационные технологий в профессиональной деятельности.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.2. Информационные системы	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>Раздел 2. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ</b>	
Тема 2.1. История появления ПК	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 2.2. Состав и архитектура ПК	Устный опрос, выполнение практической работы, тестирование
Тема 2.3. Программное обеспечение ПК	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 2.4. Установка и удаление программ.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 2.5. Архивация данных.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>Раздел 3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.2. Интерфейс текстового редактора MS Word	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.3. Редактирование текста	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.4. Форматирование текста	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.5. Вставка объектов в документ	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.6. Работа с таблицами	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.7. Работа с рисунками	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.8. Многостраничный документ	Устный опрос, выполнение практической

	работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.9. Технология обработки числовой информации	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.10. Формулы и функции	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.11. Функции	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.12. Логические и текстовые функций	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.13. Сортировка и фильтрация данных	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.14. Условное форматирование	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>3-й курс</b>	
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Информационные технологии</b>
Тема 3.15. Технология обработки графической информации	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.16. Растровая графика	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.17. Векторная графика	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.18. Компьютерные презентации.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.19. Оформление слайда	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.20. Настройка анимации	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 3.21. Демонстрация презентации	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>Раздел 4. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
Тема 4.1. Компьютерные сети	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 4.2. Локальные сети	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 4.3. Сервисы Интернет	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование

	обучающихся, тестирование
Тема 4.4. Проектирование Web-страниц	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 4.5. Редакторы Web-страниц. Конструктор сайтов	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 4.6. Информационная безопасность	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li>- задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</li> <li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей;</li> </ul>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li>- задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей;</li> </ul>	<p>Выполнение практических занятий.</p> <p>Контрольное тестирование по темам курса.</p> <p>Контроль выполнения самостоятельной внеаудиторной работы.</p> <p>Контрольные практические работы по темам курса.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения</li> </ul>	<p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Оценка результатов выполнения практической работы.</p> <p>Оценка решений ситуационных задач</p>

регламентов службы питания; - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - рассчитывать нормативы работы горничных; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка.	службы питания; - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - рассчитывать нормативы работы горничных; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка.	
---	---	--

### **3. Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1.**

#### **Вопросы для устного опроса:**

#### **Раздел 1. ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА**

##### **Тема 1. Введение. Этапы развития информационного общества.**

Понятие Информационной технологии (ИТ)

Этапы развития информационной технологии

##### **Тема 1.2. Информационные системы и ресурсы**

Понятие «Информационная система», «Информационный ресурс».

Классификация и характеристики информационных систем и ресурсов.

#### **Раздел 2. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

##### **Тема 2.1. История появления ПК**

Классификация компьютеров.

История появления ПК.

#### **Раздел 3 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

##### **Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации**

Технология обработки текстовой информации.

Текстовые редакторы и процессоры.

##### **Тема 3.7. Технология обработки числовой информации**

Интерфейс электронной таблицы Excel.

Типы данных.

Адресация ячеек.

##### **Тема 3.12. Технология обработки графической информации**

Виды компьютерной графики.

Форматы графических файлов.

Графические редакторы.

##### **Тема 3.17. Мультимедийные технологии**

Понятие мультимедиа.

Аппаратное и программное обеспечение для работы с мультимедийной информацией.

#### **Критерии оценок при устном ответе**

«5» /отлично/—ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

«4» /хорошо/ —ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

«3» /удовлетворительно/ —ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.



«2» /неудовлетворительно/—ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2 Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины**

#### **Раздел 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Тема Введение. Этапы развития информационного общества.

##### **Тест №1. ИТ**

Тема 1.1. Информационные технологий в профессиональной деятельности

##### **Тест №2. Информационные технологий в ПД**

Тема Информационные системы

##### **Тест №3. ИС (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

#### **Раздел 2. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Тема История появления ПК

##### **Тест № 4. История ПК (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Состав и архитектура ПК.

##### **Тест № 5. Устройство ПК (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

#### **Раздел 2. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Тема: Программное обеспечение ПК.

##### **Тест № 6. ПО (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Установка и удаление программ.

##### **Тест № 7. Установка и удаление программ (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Архивация данных

##### **Тест № 8. Архивы (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Технология обработки текстовой информации

##### **Тест № 11. Правила набора текста (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Редактирование текста.

##### **Тест № 12. Редактирование текста (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Форматирование текста.

##### **Тест № 14. Форматирование текста (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Вставка объектов в документ

##### **Тест № 16. Вставка объектов в документ (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Работа с таблицами

##### **Тест № 18. Вставка объектов в документ (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Многостраничный документ

##### **Тест № 20. Многостраничный документ (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Электронная таблица Excel

##### **Тест № 22. Электронная таблица Excel (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Типы данных Excel

##### **Тест № 24. Типы данных Excel (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Технология обработки графической информации.

##### **Тест Компьютерная графика (10 вопросов - электронный учебник ИТ)**

Тема: Компьютерные презентации.

**Тест** Компьютерные презентации. (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

Тема: Демонстрация презентации.

**Тест** Демонстрация презентации (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

#### **Раздел 4. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Тема 4.1. Компьютерные сети

**Тест** Коммуникационные технологии (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

Тема: Локальные сети.

**Тест** Локальные сети (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

Тема: Сервисы Интернет.

**Тест** Сервисы Интернет. (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

Тема: Информационная безопасность.

**Тест** Информационная безопасность. (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

Тема: Антивирусная защита.

**Тест** Вирусы. (10 вопросов - электронный учебник ИТ)

#### Критерии оценивания тестов

За каждый правильный ответ 0,5 балла

100% правильных ответов – «5»

75% правильных ответов – «4»

50% правильных ответов – «3»

меньше 50% правильных ответов – «2»

### **3.3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

#### **Раздел 1. ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА**

##### ***Практическое занятие №1:***

Тема 1. Введение. Этапы развития информационного общества.

Цель: Изучить Цели, задачи и содержание дисциплины. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться с целями, задачами и содержанием дисциплины Информационные технологии в профессиональной деятельности.

Выяснить значение информационных технологий в своей профессиональной деятельности.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №1 (электронный учебник).

##### ***Практическое занятие №2:***

Тема 1.1. Информационные технологий в профессиональной деятельности.

Цель: Изучить Информационные технологий в профессиональной деятельности.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться с прикладным программным обеспечением по специальности по электронному учебнику и в Интернет. Выяснить значение информационных технологий в профессиональной деятельности.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №2 (электронный учебник).

### ***Практическое занятие №3:***

Тема 1.2. Информационные системы

Цель: Изучить. Классификацию и характеристики информационных систем. Поколения информационных систем.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться и законспектировать краткие сведения из теории по электронному учебнику.

**Задание 2.** Ответить на вопросы теста №3 по данной теме (электронный учебник).

### ***Практическое занятие №4:***

Тема: История появления ПК. Классификация компьютеров.

Цель: Изучить историю появления ПК IBM и Apple.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные сведения из теории используя электронный учебник или Интернет.

**Задание 2.** Составить отчет в виде таблицы по классификации современных компьютеров.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №4 (электронный учебник).

### ***Практическое занятие №5***

Тема: Состав и архитектура ПК.

Цель: Изучить состав настольного ПК. Определить технические характеристики системного блока. Составить паспорт ПК своего рабочего места.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Определить основные характеристики рабочего места: Тип процессора, тактовая частота, объем ОЗУ. Версия операционной системы.

**Задание 2.** На учебном стенде произвести подключение к системному блоку мыши, клавиатуры, монитора, принтера, кабеля локальной сети и кабеля питания.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №5 (электронный учебник).

## **Раздел 2. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

### ***Практическое занятие № 6***

Тема: ***Программное обеспечение ПК.***

Цель: Изучить классификацию и типы программного обеспечения для ПК.

*Выполнение работы.*

Познакомиться с документацией, прилагаемой к ПО. (лицензионное соглашение, авторские права, гарантией, системными требованиями по установке).

Краткие сведения из теории: (изучить и законспектировать по электронному учебнику)

Системное ПО

Прикладное ПО

Специальное ПО

**Задание 1.** Определить на своем рабочем месте тип установленной на ПК операционной системы.

Создать в паспорте ПК список установленных на ПК программ прикладного назначения.

Определить и записать объем памяти занимаемой на диске каждой программы.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №6 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 7**

Тема: Установка и удаление программ.

Цель: Изучить способы установки и удаления программ на компьютер.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться и законспектировать краткие сведения из теории по электронному учебнику.

**Задание 2.** Используя дистрибутивы установить простые программы.

Проверить работоспособность установленной программы.

**Задание 3.** Удалить программу с компьютера и проверить диск на наличие (отсутствие) остатков программы.

**Задание 4.** Ответить на контрольные вопросы теста №7 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 8**

Тема: Архивация данных

Цель: Изучить способы создания архивов и разархивации данных.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться и законспектировать краткие сведения из теории по электронному учебнику.

**Задание 2.** Создать архив из файлов. Добавить в архив файлы и папки с данными. Переименовать архив. Открыть созданный архив. Извлечь файлы из архива.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №8 (электронный учебник).

## **Раздел 3 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **Практическое занятие № 9, 10**

Тема: Технология обработки текстовой информации

Цель: Изучить Элементы интерфейса Текстового редактора Блокнот, Word Pad. Правила набора текста.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться на практике с элементами интерфейса текстового редактора Блокнот, Word Pad.

**Задание 2.** Законспектировать краткие сведения из теории «Правила набора текста» по электронному учебнику.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №8 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 11**

Тема: Интерфейс текстового редактора MS Word.

Цель: Познакомиться на практике с элементами интерфейса MS Word.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться на практике с элементами интерфейса MS Word. Главное меню, Лента. Законспектировать краткие сведения из теории по электронному учебнику.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №11 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 12, 13**

Тема: Редактирование текста.

Цель: Основные операции и приемы редактирования.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные операции и приемы редактирования. Горячие клавиши при редактировании текста.

**Задание 2.** Выполнить редактирование текста по образцу. (см. ссылку на задание в электронном учебнике).

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №12 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 14, 15**

Тема: Форматирование текста.

Цель: Изучить основные операции и приемы форматирования.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Создать титульный лист реферата по образцу. Сохранить файл со своим именем в папке Документы.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №14 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 16, 17**

Тема: Вставка объектов в документ

Цель: Изучить способы оформления документов вставкой различных объектов.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Подготовить реферат на тему раздела.

Вставить в документ: рисунки, таблицы, заголовки WordArt, номера страниц, содержание, список источников (при форматировании руководствоваться методическими рекомендациями при оформлении рефератов ГТМАУ).

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №16 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 18**

Тема: Работа с таблицами

Цель: Изучить способы создания таблиц в документе Word.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные операции и приемы создания таблиц.

**Задание 2.** Создать в документе Word таблицу Менделеева по образцу.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №18 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 19**

Тема: Работа с рисунками

Цель: Изучить . Изучить способы создания и вставки рисунков в документ.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные операции и приемы работы с рисунками (электронный учебник).

**Задание 2.** Создать в документе Word векторный рисунок по образцу.

**Задание 3.** Вставить в документ рисунок из файла и выполнить операции: выравнивание, размер, положение, яркость, контрастность, прозрачный цвет, тень.

### **Практическое занятие № 20, 21**

Тема: Многостраничный документ

Цель: Изучить особенности создания и оформления многостраничного документа

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Создать многостраничный документ (реферат).

Вставить, при необходимости, разрывы страниц и разделов.

Вставить: номера страниц в нижний колонтитул.

Вставить рисунки.

Вставить содержание собираемое из заголовков.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №20 (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 22**

Тема: Электронная таблица Excel

Цель: Изучить основы работы с электронной таблицей Excel.

*Выполнение работы.*

**Задание 1** Законспектировать основные теоретические сведения из электронного учебника.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста №22 (электронный учебник).

### ***Практическое занятие № 23***

Тема: Интерфейс электронной таблицы Excel

Цель: Изучить основы работы с электронной таблицей Excel. Интерфейс, Лента: Мастер функций, Вставка, Разметка страницы, Формулы, Данные.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Создать таблицу умножения (таблицу Пифагора), задача №1 См. файл Практика Excel.

### ***Практическое занятие № 24***

Тема: Типы данных Excel

Цель: Изучить основы работы с электронной таблицей Excel. Типы данных. Форматы чисел. Адресация ячеек

*Выполнение работы.*

**Задание 1** Законспектировать основные теоретические сведения из электронного учебника.

**Задание 2.** Выполнить расчет затрат на оборудование офиса. задача №2 См. файл Практика Excel.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста №24 (электронный учебник).

### ***Практическое занятие № 25, 26***

Тема: Арифметические и логические формулы.

Цель: Решение задач. Вычисление по формулам.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Выполнить расчет загрузки пассажиров в автобус. задача №3 См. файл Практика Excel.

**Задание 2.** Выполнить расчет загрузки грузовиков. задача №4 См. файл Практика Excel.

### ***Практическое занятие № 27, 28***

Тема: Функции. Мастер функций.

Цель: Использование математических функций при решении задач.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Решить примеры по образцу. См. файл Практика Excel. 10 примеров на различные формулы и функции.

### ***Практическое занятие № 29,30***

Тема: Логические и Текстовые функции.

Цель: Использование логических функций при решении задач

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Решить задачу Квадратное уравнение. Функция ЕСЛИ.

См. файл Практика Excel. Задача №4 КВУР

**Задание 2.** Выполнить разделение данных из общей ячейки в другие ячейки.

Фамилия, Имя, Отчество.

Использовать функции работы с текстом: НАЙТИ, ДЛСТР, ЛЕВСИМВ, ПРАВСИМВ.

См. файл Практика Excel. Задача №9 ФИО

### **Практическое занятие № 31,32**

Тема: Сортировка и фильтрация данных

Цель: Изучить способы сортировки и фильтрации данных в таблице Excel.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Используя файлы готовых таблиц (прайс-лист Фильмы) отфильтровать фильмы по жанру, названию магазина, цене.

**Задание 2.** Выполнить сортировку данных по алфавиту названий фильмов, по цене.

### **Практическое занятие № 33**

Тема: Условное форматирование

Цель: Изучить способы условного форматирования данных в таблице Excel.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Создать таблицу с числовыми данными.

**Задание 2.** Выполнить условное форматирование данных.

**Задание 3.** Создать числовой односторонний индикатор (часы) используя условное форматирование. См. файл Практика Excel задача №15 Условный формат.

## **3-Й КУРС**

### **Практическое занятие № 1,2**

Тема: Технология обработки графической информации.

Цель: Изучить Виды компьютерной графики. Форматы графических файлов.  
Графические редакторы.

*Выполнение работы.*

**Задание 1** Законспектировать основные теоретические сведения из электронного учебника.

**Задание 2.** Познакомиться с интерфейсом графических редакторов GIMP, Photoshop, PaintNET.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 3, 4**

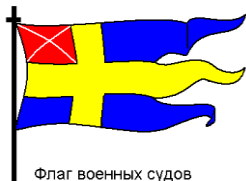
Тема: Растровая графика.

Цель: Изучить работу в редакторах растровой графики.

*Выполнение работы.*

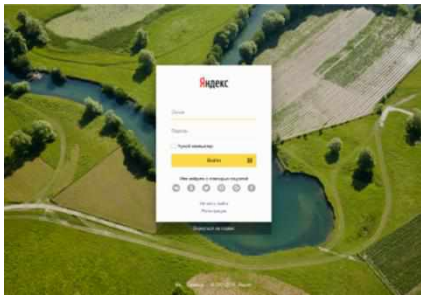
**Задание 1.** Построение и редактирование изображений.

Построить изображение по образцу используя инструмент Кривая.



Флаг военных судов  
НОРВЕГИИ 1815-1844 г.

Отредактировать растровое изображение используя инструмент Штамп (Клон)



образец →

**Задание 2.** Построение композиции из нескольких изображений.



**Задание 3.** Создание визитной карточки



### Практическое занятие № 5,6

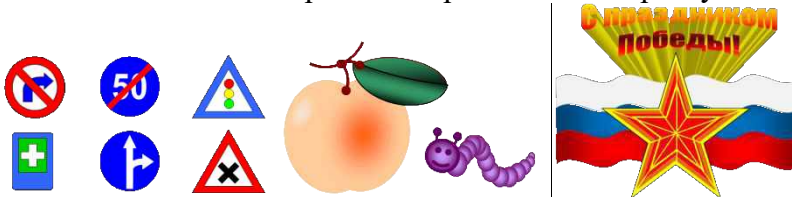
Тема: Векторная графика.

Цель: Редакторы векторной графики. Изучить способы создания векторных изображений в различных приложениях.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Построение и редактирование изображений в среде MS Word (Corel Draw).

Создать векторные изображения по образцу:



### Практическое занятие № 7, 8

Тема: Компьютерные презентации.

Цель: Классификация презентаций. Изучить особенности использования мультимедийных презентаций. Программы для создания презентаций.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Открыть приложение Power Point. Изучить интерфейс программы. Открыть готовые презентации, ознакомиться с содержанием, выполнить показ слайдов.

**Задание 2.** Создать простую презентацию с нуля и по шаблону в программе Power Point.



**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 9, 10**

Тема: . Оформление слайда. Вставка объектов на слайд. Дизайн и цветовое оформление.

Цель: Изучить основные требования (критерии) оформления презентации (слайдов).

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Познакомиться с шаблонами оформления презентаций.

Используя последние или установленные шаблоны создать презентацию.

Найти в Интернет шаблоны презентаций на тему своего индивидуального проекта.

По возможности загрузить презентацию и сохранить на ПК рабочего места для дальнейшей работы.

### **Практическое занятие № 11,12**

Тема: Настройка анимации. Анимация объектов и смены слайдов.

Цель: Анимация объектов и смена слайдов.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** В созданной презентации добавить эффекты анимации к тексту, рисункам.

Добавить звуковое сопровождение к некоторым слайдам.

Оформить презентацию «Прогноз погоды» для автоматической демонстрации.

**Задание 2.** Создать интерактивную презентацию «Найди 10 отличий» используя методическое пособие. Исходные данные в папке «10 отличий».

### **Практическое занятие № 13, 14**

Тема: Демонстрация презентации.

Цель: Настройка показа слайдов.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Проверить возможность использования режима докладчик.

Настроить показ слайдов автоматически по времени.

Добавить эффекты перехода слайдов.

Настроить показ слайдов в режиме звукозапись.

Продемонстрировать все возможные варианты демонстрации своей презентации.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

## **Раздел 4. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **Практическое занятие № 15, 16**

Тема: Компьютерные сети.

Цель: Изучить компоненты компьютерных сетей. Способы соединения и доступа в сети.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Изучить аппаратное и программное обеспечение сети. Сетевое оборудование ПК. (Электронный учебник)

**Задание 2.** Определить IP адрес, рабочую группу и имя рабочего места.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### **Практическое занятие № 17,18**

Тема: Локальные сети.

Цель: Изучить топологии локальных сетей. Подключение сетевых внешних устройств к компьютеру и их настройка.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные сведения из теории (Электронный учебник).

**Задание 2.** Определить способ соединения ПК с сетью, скорость соединения.

Определить принадлежность ПК к рабочей группе.

Определить конфигурацию подключения к сети.

Проверить качество соединения с сервером.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### ***Практическое занятие № 19, 20***

Тема: Сервисы Интернет.

Цель: Изучить популярные сервисы Интернет: поисковые системы, e-mail, служба WWW, справочные, образовательные, развлекательные и т.п.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Выполнить вход в любой сервис (Госуслуги, закупки, Интернет-магазин и др.).  
Личные сервисы (блоги, сайты, социальные сети, e-mail).

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### ***Практическое занятие № 23, 24***

Тема: Проектирование Web-страниц

Цель: Изучить Структуру Web-страниц. Основные теги оформления страниц. Web-дизайн. Конструктор сайтов.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Создать одностраничный сайт с помощью текстового редактора.

**Задание 2.** Создать многостраничный сайт с помощью конструктора сайтов.

### ***Практическое занятие № 25, 26***

Тема: Информационная безопасность.

Цель: Изучить особенности сохранения информации и способы защиты информации от несанкционированного доступа, потери, защиты авторских прав.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Определить свойства файлов документов и способы изменения атрибутов.

**Задание 2.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### ***Практическое занятие № 27***

Тема: Антивирусная защита.

Цель: Изучить типы компьютерных вирусов и способы борьбы с ними.

*Выполнение работы.*

**Задание 1.** Законспектировать основные сведения из теории (Электронный учебник).

**Задание 2.** Выполнить проверку компьютера или внешнего носителя информации на наличие вирусов с помощью антивирусной программы установленной на рабочем месте.

**Задание 3.** Ответить на контрольные вопросы теста по теме (электронный учебник).

### **3.4. Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации**

Оценка освоения ЕН.01. Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационные технологии предусматривает экзамен.

Билеты имеют следующую структуру: каждый билет содержит две части – теоретическую и практическую. Теоретическая часть предполагает устный ответ студентов с возможной демонстрацией на компьютере необходимой для ответа иллюстративной части.

Практическая часть содержит задание, которое обязательно выполняется на компьютере.

#### **Критерии оценки устного ответа**

**Оценка «5» (отлично)- выставляется, за:**

1. Знание, понимание и глубокое усвоение обучающимся всего объема материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы.
3. Отсутствие ошибок и недочетов при ответе, соблюдение культуры устной речи.

**Оценка «4» (хорошо) – выставляется:**

1. Знание всего изученного материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочеты при ответе, соблюдение основных правил культуры устной речи.

**Оценка «3» (удовлетворительно) – выставляется, если:**

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований, затруднение при самостоятельном ответе, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Затруднения при ответах на видоизмененные вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, несколько негрубых при ответе, незначительное несоблюдение основных правил культуры речи.

**Оценка «2» (неудовлетворительно) – выставляется, если:**

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при ответе, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

## Критерии оценки практических работ

### Оценка «5» (отлично)- выставляется, если:

1. Выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
2. проводит работу в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов;
3. соблюдает правила техники безопасности;
4. в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;
5. правильно выполняет анализ ошибок.

### Оценка «4» (хорошо) – выставляется если:

1. выполнены требования к оценке 5, но допущены 2-3 недочета, не более одной ошибки и одного недочета.

### Оценка «3» (удовлетворительно) – выставляется, если:

1. работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы;
2. в ходе проведения работы были допущены ошибки.

### Оценка «2» (неудовлетворительно) – выставляется, если:

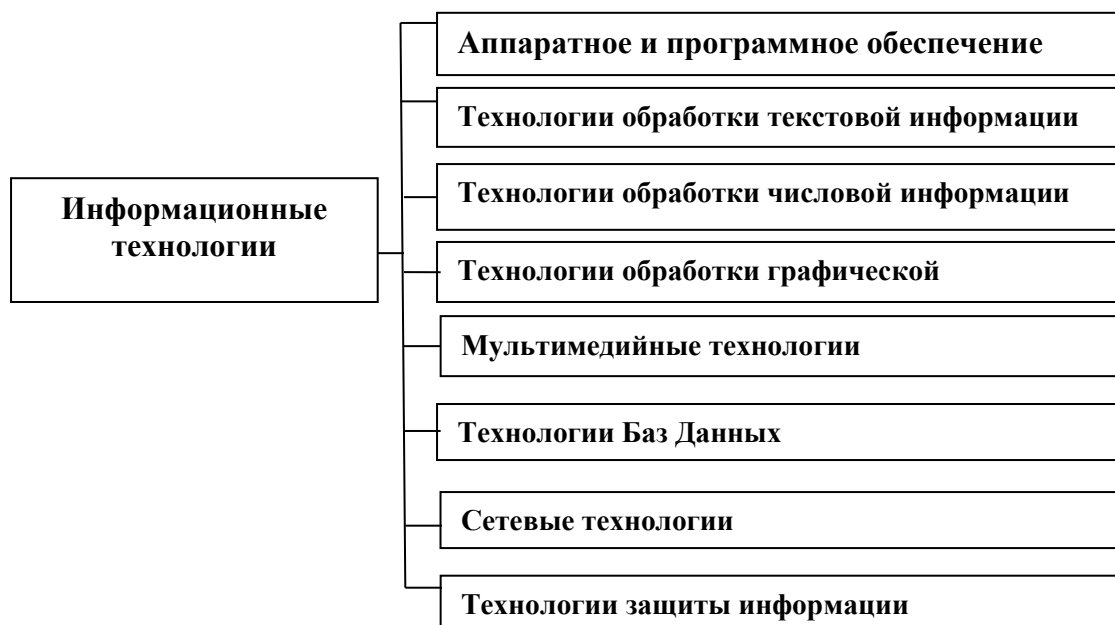
1. работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов;
2. работа проводилась неправильно.

### **Вопросы экзамена по теоретической части:**

- 1 Этапы развития информационного общества
- 2 Информационные системы и ресурсы
- 3 История появления ПК
- 4 Состав и архитектура ПК
- 5 Программное обеспечение. Классификация.
- 6 Системное ПО. Операционные системы. Основные приемы работы в ОС.
- 7 Файловая система. Понятие файла, имени файла, путь к файлу. Основные операции с файлами.
- 8 Установка и удаление программ
- 9 Технология обработки текстовой информации. Правила набора текста.
- 10 Редактирование и форматирование текста
- 11 Вставка объектов в документ
- 12 Технология обработки числовой информации
- 13 Формулы и функции Excel
- 14 Сортировка и фильтрация данных Excel
- 15 Компьютерная графика. Графические редакторы. Назначение. Основные возможности.
- 16 Растровая графика. Основные приемы работы с растровой графикой.
- 17 Векторная графика. Основные приемы работы с векторной графикой.
- 18 Компьютерные презентации. Способы создания слайдов.
- 19 Настройка анимации объектов слайда презентации.
- 20 Демонстрация презентации
- 21 Компьютерные сети. Структура сети Интернет. Протоколы и IP адрес.
- 22 Локальные сети. Топологии локальных сетей.
- 23 Web- обозреватели. Сервисы Интернет.
- 24 Проектирование Web-страниц
- 25 Информационная безопасность

## Вопросы экзамена по практической части

1. Поиск информации в глобальной компьютерной сети Интернет. В поисковой системе Яндекс найти биографию М.Горького.
2. Инсталляция программы с носителя информации (дискет, дисков CD-ROM).
3. Создание архива и извлечение файлов из архива с использованием программы-архиватора. На рабочем столе создать архив с именем «Техникум».
4. Построения рисунка в графическом редакторе. В графическом редакторе создайте дом. Отразить его сверху вниз. Наклонить по вертикали на 45 градусов.
5. Разработка мультимедийной презентации на свободную тему (до 5 слайдов).
6. Создание, сохранение и распечатка векторного рисунка в среде текстового редактора. Постройте структурную схему содержания базового курса информатики по следующему образцу.



7. Создание, сохранение, распечатка рисунка в среде растрового графического редактора. В графическом редакторе нарисуйте генеалогическое дерево.

8. Построение таблицы и графика функции в среде электронных таблиц.

Создайте диаграммы на основе представленной таблицы.

Месяц	Результаты уборки зерна (т)					
	2001 год	2002 год	2003 год	2004 год	2005 год	2006 год
Август	36000	61 000	13000	65000	92000	30000
Сентябрь	45000	23000	36500	20000	63000	45500
Октябрь	42500	26500	82000	12500	98000	50000

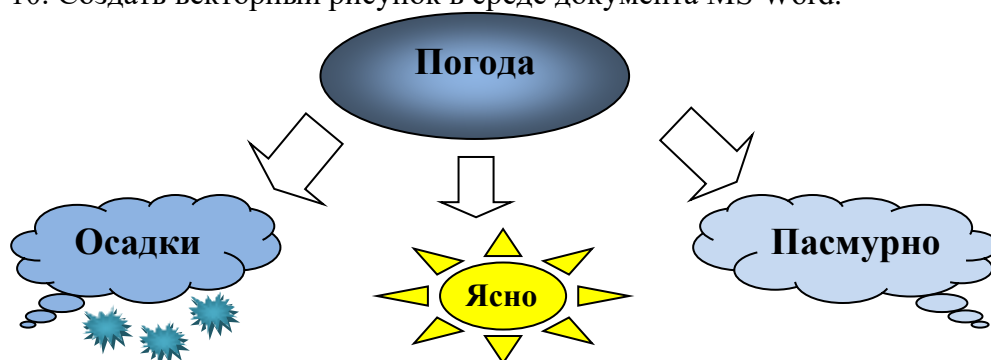
9. Создание, редактирование, форматирование, сохранение и распечатка таблицы в среде текстового редактора.

Создайте таблицу методом рисования по образцу:.

Отчет о покупках.

Товар	Цена, руб.	понедельник		вторник		среда	
		Кол-во	стоимость	Кол-во	стоимость	Кол-во	стоимость
Хлеб	2,5	2	5	1	2,5	2	5
Масло	24	1	24	0	0	1	24
Сыр	22	1	22	1	22	0	0
Яблоки	5	3	15	2	10	0	0
Кефир	4	0	0	4	16	2	8
Творог	5	0	0	2	10	3	15

10. Создать векторный рисунок в среде документа MS Word.



11. Построение диаграмм на основе таблиц в среде электронных таблиц.

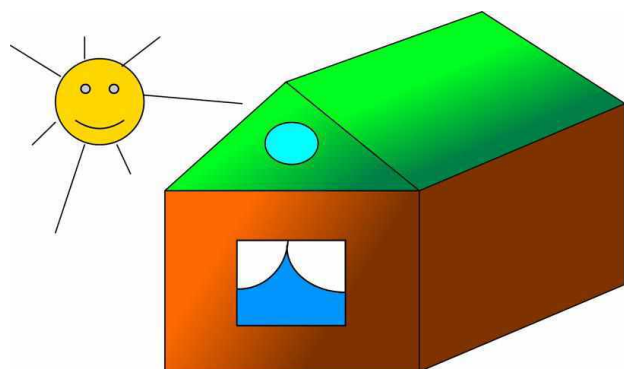
Введите предложенные данные и постройте круговую диаграмму.

Вид деятельности	Количество часов
Сон	8
Учеба	6
Домашние задание	2
Развлечения	4
Спорт	4

12. Использование функций минимума, максимума, суммы и др. в среде электронных таблиц.

В ячейку A1 ввести число 456, в ячейку A2 значение -56, в A3-852. В ячейку B2 записать наибольшее значение ячеек A1, A2, A3. В ячейку B3 записать наименьшее значение ячеек A1, A2, A3. Сумма блока A1:A3 - в ячейку A4.

13. Создание, преобразование, сохранение, распечатка рисунка в среде графического редактора по образцу.



14. Упорядочение данных в среде электронных таблиц.

Создайте таблицу. Названия планет отсортируйте по убыванию.

<i>Планеты Солнечной системы</i>					
Планета	Период	Расстояние	Диаметр	Масса	Спутники
Венера	0,615	108	12,1	4,86	0
Нептун	1	150	12,8	6	1
Уран	1,881	288	6,8	0,61	2
Меркурий	0,241	58	4,9	0,32	0
Земля	164,8	4496	50,2	103,38	2
Плутон	147,7	5900	2,8	0,1	1
Сатурн	29,46	1426	120,2	570,9	17
Юпитер	11,86	778	142,6	1906,98	16

15. Создание, редактирование, форматирование, сохранение и распечатка текста в среде текстового редактора.

Введите приведенный ниже текст, точно соблюдая шрифты, способы выделения. Размер символов 12 пунктов. Отступ первой строки 1 см. Шрифт: Times New Roman:

27 апреля 1682 года умер царь **Федор Алексеевич**. Ему было всего 20 лет. Слабый и больной, он вступил на престол после своего отца — царя Алексея Михайловича в 1676 году и правил всего 6 лет. И хотя Федор женился дважды, детей у него не было.

Боярская дума, собравшиеся в Кремле после смерти царя, должна была решать: кому стать русским самодержцем. Кандидатов было двое - 16-летний царевич Иван и 10-летний царевич Петр. Оба они были детьми царя Алексея, но от разных матерей.

Вот здесь обратимся к *династической ветви* — фрагменту династического древа Романовых, чтобы разобраться во всех хитросплетениях проблемы наследия престола.

16. Создание, редактирование, форматирование, сохранение и распечатка текста в среде текстового редактора по образцу.

Учебный центр «Сириус»

Свидетельство №43434

*Выдано Гороховой Ирине Павловне в том, что за время обучения в учебном центре «Сириус» с 1 сентября 1997 по 30 мая 1998 года она получила следующие оценки:*

Предмет	Оценка
Операционная система и программная оболочка	Хорошо
Операционная система	Отлично
Пакет Microsoft Office	Отлично
- текстовый редактор	Отлично
- табличный процессор	Отлично
- базы данных	Хорошо

*Выпускная работа – хорошо*

*Присвоенная специальность – оператор ЭВМ*

Директор Учебного центра «Сириус»

Иванов А. Г.



17. Работа с папками и файлами (переименование, копирование, удаление, поиск) в среде операционной системы. На рабочем столе создать папку с вашим именем, скопировать её, копии дать новое имя. Оригинал папки удалить.

18. Построение диаграмм на основе таблиц в среде электронных таблиц. Введите предложенные данные и постройте круговую диаграмму.

Вид деятельности	Количество часов
Сон	8
Учеба	6
Домашние задание	2
Развлечения	4
Спорт	4



19. Исследование внешнего носителя информации на наличие вируса с помощью антивирусной программы.

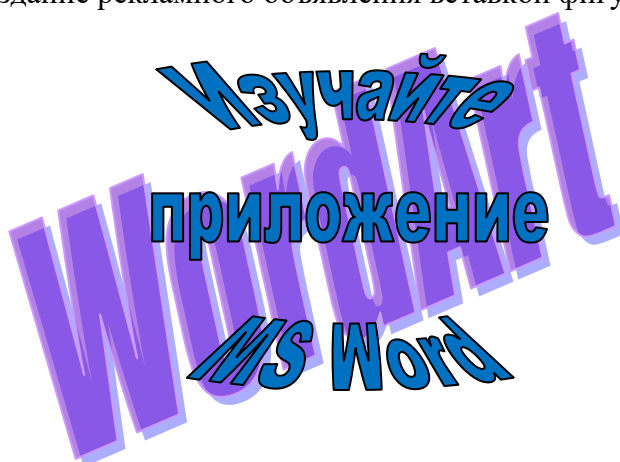
20. Практическое задание. В электронных таблицах произвести расчет.

Устройство	Цена в у. е	Цена в рублях
Системная плата	80	
Процессор	70	
Оперативная память	15	
Жесткий диск	100	
Монитор	200	
Дисковод 3,5"	12	
Дисковод CD- ROM	30	
Корпус	25	
Клавиатура	10	
Мышь	5	
ИТОГО		

Курс доллара к рублю 1 у.е.=61 руб.

21. Практическое задание. Создание рабочей книги. Вставка дополнительных листов в рабочую книгу. Ввод текстовых строк и постоянных числовых значений в таблицу.

22. Создание рекламного объявления вставкой фигурного текста объекта WordArt.



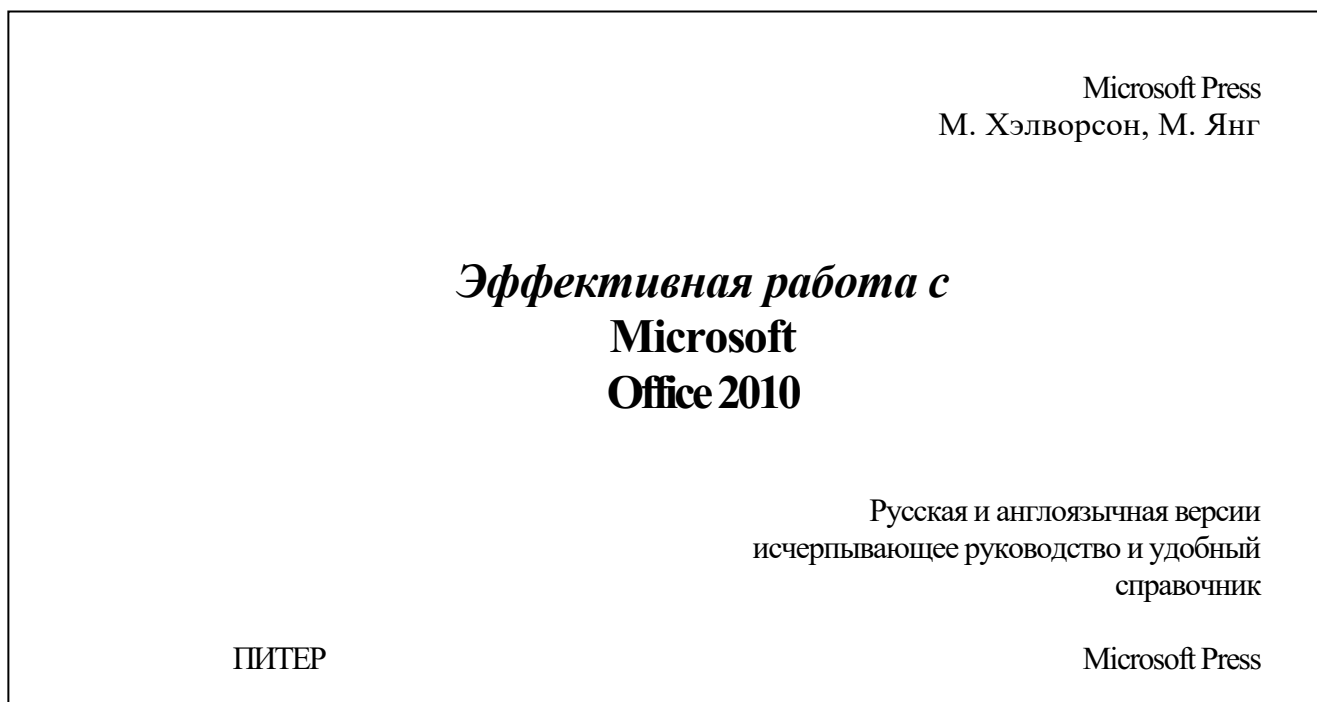
23. Создание, редактирование, форматирование, сохранение и распечатка таблицы в среде текстового редактора.

Расчет месячной заработной платы						
№№	Ф.И.О.	Должность	Оклад	Премия	Подоходный налог	К выдаче
1		Директор	10500			
2		Бухгалтер	7030			
3		Юрист	5600			
4		Экономист	5400			
5		Рабочий	4500			
6		рабочий	4800			

24. Работа с диском в среде операционной системы (очистка диска, дефрагментация).

25. Создание, редактирование, форматирование, сохранение и распечатка текстового документа в среде текстового редактора.

Оформите титульную страницу книги. Типы шрифтов и размеры символов подберите самостоятельно, исходя из образца.



### 3.5 Самостоятельная работа обучающегося

Самостоятельная работа является одним из видов учебной работы обучающихся.

Основные цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, на теоретических и практических занятиях, для эффективной подготовки к экзамену.

С целью более эффективной внеаудиторной работы обучающиеся пользуются методическими указаниями.

#### **Виды самостоятельной работы.**

##### **Подготовить рефераты по темам:**

- Технология обработки текстовой информации.

##### **Подготовить сообщение по темам:**

- Этапы развития информационных технологий.
- Пользовательские характеристики ПК
- Системное ПО
- Файловая система
- Утилиты работы с диском
- Характеристики документа
- Горячие клавиши Word
- Ссылки и сноски
- Адресация ячеек Excel
- Стандартные функции Excel
- Группировка в Excel
- Пользовательские фильтры Excel
- Цветовые модели
- Интерактивные презентации
- Компьютерная анимация
- Электронная почта
- Социальные сети.

### **Критерии оценивания рефератов:**

*«Отлично»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются).

Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны.

Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины, выводы самостоятельны и оригинальны.

Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели.

*«Хорошо»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются).

Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны.

Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины. Средняя степень самостоятельности и оригинальности представленного материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют серьезные стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели.

Список источников и литературы содержит все упомянутые в основном тексте документы и литературу, в оформлении имеются незначительные ошибки

*«Удовлетворительно»* Содержание работы соответствует теме, объем несколько больше или меньше заданного. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, не везде, где необходимо, есть сноски на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), которые оформлены с некоторыми ошибками. Структура работы состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы.

Не все заявленные во Введении проблемы проанализированы в основном содержании. Разделы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно терминологическим

аппаратом дисциплины. Выводы самостоятельны, но присутствуют стилистические, пунктуационные, орфографические ошибки. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования, частично соответствует поставленной во Введении цели.

Список источников и литературы содержит не все упомянутые в основном тексте документы и литературу (больше или меньше наименований), в оформлении имеются ошибки.

«Неудовлетворительно» выставляется за реферат, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета информатики и информационно-коммуникационных технологий.

#### **Оборудование учебного кабинета:**

1. Посадочные места по количеству студентов.
2. Рабочее место преподавателя.
3. Комплект сетевого оборудования, обеспечивающий выход в Интернет.
4. Интерактивная доска.

#### **Технические средства обучения:**

1. Мультимедиа проектор.
2. Персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением.
3. Лазерный принтер.
4. Устройства вывода звуковой информации: звуковые колонки и наушники.

### **4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых ФУМО для использования в образовательном процессе

#### **4.1. Основные печатные издания**

1. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебник для СПО. М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Цветкова М.С., Великович Л.С. Информатика и ИКТ: учебник для СПО. М.: Издательский центр «Академия», 2019.

#### **Дополнительная литература:**

1. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для СПО / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2017.
2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

#### **4.2. Основные электронные издания**

1. <http://www.informika.ru/>- Сайт Государственного научно – исследовательского института информационных технологий и телекоммуникаций.
2. <http://www.citforum.ru/> - Центр информационных технологий.
3. <http://www.fio.ru/> - Федерация Интернет – образования.
4. <http://tests.academy.ru/> - Тесты из области информационных технологий.
5. <http://www.ed.gov.ru/> - Сайт Министерства образования Российской Федерации.

6. <http://iit.metodist.ru/> – Лаборатория информационных технологий.

7. <http://www.morepc.ru/> - Информационно – справочный портал.

8. <http://www.ito.su/> - Информационные технологии в образовании.

**Электронные библиотеки:**

1. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.https://www.biblio-online.ru/>.

2. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: <http://www.http://www.iprbookshop.ru/> .

3. <http://iprbooks.ru> – электронная библиотека.

**4.3 Другие средства обучения**

Электронный учебник ИКТ. Брайко Н.И. ГТМАУ. 2017 (формат HTML)

Практика Excel, сборник заданий. Брайко Н.И. ГТМАУ. 2017 (формат XLS)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

ЕН.02. Экологические основы природопользования  
программы

подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС  
по специальности : 43.02.14 Гостиничное дело

**3 курс**

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств дисциплины ЕН.02 «Экологические основы природопользования» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 и требований работодателей.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Божко Н. С., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией преподавателей математических и естественно-прикладных дисциплин**

Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Н.С. Божко

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом**

Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк



## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
- 4 Комплект контрольно-оценочных средств

**Паспорт фонда оценочных средств**  
**по учебной дисциплине ЕН.02 Экологические основы природопользования**  
**специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

### 1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ЕН.02 Экологические основы природопользования по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело.

### 1.2 Объекты оценивания

Комплект ФОС позволяет оценить следующие разделы освоения учебной дисциплины ЕН.02 Экологические основы природопользования в соответствии с ФГОС СПО по специальности и рабочей программой дисциплины ЕН.02 Экологические основы природопользования:

**Умения:**

**У 1.** анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности;

**У 2.** использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды их обитания;

**У3.** соблюдать в профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности;

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен иметь знания:*

**З 1.** принципы взаимодействия живых организмов и среды их обитания;

**З2.** особенности взаимодействия общества и природы, основные источники техногенного воздействия на окружающую среду;

**З3.** об условиях устойчивого развития экосистем и возможных причинах возникновения экологического кризиса;

**З4.** принципы и методы рационального природопользования;

**З5.** методы экологического регулирования;

**З6.** принципы размещения производств различного типа;

**З7.** основные группы отходов, их источники и масштабы образования;

**З8.** понятие и принципы мониторинга окружающей среды;

**З9.** правовые и социальные вопросы природопользования и экологической безопасности;

**З10.** принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды;

**З11.** природо-ресурсный потенциал Российской Федерации;

**З12.** охраняемые природные территории.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих профессиональных и общих компетенций:

**ОК1.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

**ОК 2** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

**ОК 3** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

**ОК 4** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 6 Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

ЛР 9 Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

ЛР № 10 Заботится о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности:43.02.12 Технология эстетических услуг при освоении учебной дисциплине ЕН.02. Экологические основы природопользования

Наименование дисциплины	Семестр	Формы итоговой аттестации
ЕН.02.Экологические основы природопользования	6	Дифференцированный зачёт

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ЕН.02. Экологические основы природопользования, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Введение: Предмет, задачи и взаимосвязь природопользования и охраны природы. Экологические основы природопользования, их роль в подготовке специалиста.	Устный опрос
<p style="text-align: center;"><b>Раздел 1</b></p> <p><b>Тема 1.1. Особенности взаимодействия природы и общества</b></p> <p>1. Экологические факторы: абиотические, биотические, антропогенные. Общие законы зависимости организмов от факторов среды. Условия среды. Температура, влажность и свет, их значение для живой природы. Основные среды жизни</p>	<p>Устный опрос.</p> <p>Устный опрос Тестирование.</p>
2. Пути приспособления организмов к среде. Приспособительные формы организмов. Суточные и годовые ритмы. Фотопериодизм	Устный опрос
3. Пути воздействия организмов на среду обитания.	Устный опрос
4. Круговорот веществ и энергии в биосфере. Условия устойчивого развития экосистем	Устный опрос
<p style="text-align: center;"><b>Раздел 2</b></p> <p><b>Тема 2.2. Правовые и социальные вопросы природопользования.</b></p>	Устный опрос
1. Природная среда. Природные ресурсы, их классификация. Принципы размещения производств различного типа	Устный опрос, экологический диктант
2. Природно-ресурсный потенциал Российской Федерации	Устный опрос

<p>3. Взаимодействие общества и природы. Виды и степень воздействия человека на природу. Экологический кризис и экологическая катастрофа. История взаимоотношений общества и природы</p>	<p>Устный опрос, экологический диктант</p>
<p>4. Загрязнение окружающей среды: природное и антропогенное. Техногенное воздействие на окружающую среду: основные источники, экологическая характеристика главных загрязнителей, масштабы их пространственного распространения и время пребывания в природных средах</p>	<p>Устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера)</p>
<p>5. Основные группы отходов, их источники и масштабы образования. Утилизация бытовых и промышленных отходов. Малоотходные и «безотходные» технологии.</p>	<p>устный опрос, экологический диктант</p>
<p>6. Окружающая среда и здоровье человека: химическое загрязнение окружающей среды, его воздействие на организм человека</p>	<p>Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера), решение ситуационных задач</p>
<p>7. Окружающая среда и здоровье человека: физическое и биологическое загрязнения окружающей среды, урбанизация, их воздействие на организм человека. Экологические болезни.</p>	<p>Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера), решение ситуационных задач</p>
<p>8. Глобальные проблемы экологии, пути их решения</p>	<p>Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера), решение ситуационных задач</p>
<p>9. Экологическое законодательство Российской Федерации. Государственные органы РФ в области природопользования и охраны окружающей среды. Экологический мониторинг. Экологизация общественного сознания. Юридическая ответственность за экологические правонарушения</p>	<p>Устный опрос, диктант</p>
<p>10. Международное сотрудничество в области природопользования и охраны окружающей среды</p>	<p>Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера), решение ситуационных задач</p>

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1.	Устный опрос (теоретический контроль)	Контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;	За правильный ответ ставится положительная оценка.
2	Экологический диктант	Знание основных экологических терминов.	«5» - 100 – 90% правильных ответов «4» - - 70% правильных ответов «3» - 40– 60% правильных ответов «2» - 30% и менее правильных ответов
3	Тесты	Знание основ дисциплины экологические основы	За правильный ответ ставится положительная оценка 5» - 100 – 90% правильных ответов «4» - - 70% правильных ответов «3» - 40– 60% правильных ответов «2» - 30% и менее правильных ответов За правильный ответ ставится положительная оценка
4	Практическое занятие	Умения самостоятельно выполнять практические задания по экологическим направлениям	Выполнение работы (не менее 80%) – положительная оценка
5	Самостоятельная работа студентов	Знания и умения, формируемые при изучении темы.	Положительная оценка ставится при соблюдении правильности оформления и раскрытия темы.

		Знание правил оформления рефератов, презентаций	
--	--	---	--

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Форма контроля</b>
<b>У1.</b> Анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности	Анализирует и прогнозирует экологические последствия различных видов деятельности	Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера), решение ситуационных задач
<b>У2.</b> Использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды их обитания	Использует профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды их обитания	Практическая работа, устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера)
<b>У3.</b> Соблюдать в профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности;	Соблюдает профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности	Устный опрос, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера)
<b>З1.</b> принципы взаимодействия живых организмов и среды их обитания;	Знает принципы взаимодействия живых организмов и среды их обитания	Практическая работа, устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера)
<b>З2.</b> особенности взаимодействия общества и природы, основные источники техногенного воздействия на окружающую	Знает особенности взаимодействия общества и природы, основные источники техногенного воздействия на	Практическая работа, устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных

среду; ;	окружающую среду;	письменных заданий (в том числе дифференцированного характера( рассказ с ошибками)
<b>33.</b> об условиях устойчивого развития экосистем и возможных причинах возникновения экологического кризиса;	Знает об условиях устойчивого развития экосистем и возможных причинах возникновения экологического кризиса;	Устный опрос, тестирование, индивидуальный дифференцированный письменный опрос по карточкам
<b>34.</b> принципы и методы рационального природопользования	Знает принципы и методы рационального природопользования	Устный опрос,диктант
<b>35.</b> методы экологического регулирования	Знает методы экологического регулирования	Устный опрос, письменная проверочная работа на 15 минут
<b>36.</b> принципы размещения производств различного типа;	Знает принципы размещения производств различного типа;	Устный опрос, тестирование, выполнение индивидуальных письменных заданий (в том числе дифференцированного характера)
<b>37.</b> основные группы отходов, их источники и масштабы образования;	Знает основные группы отходов, их источники и масштабы образования	Практическая работа, устный опрос, тестирование, письменная проверочная работа на 15 минут.
<b>38.</b> понятие и принципы мониторинга окружающей среды;	Знает понятия и принципы мониторинга окружающей среды;	Практическая работа, устный опрос, индивидуальный дифференцированный письменный опрос по карточкам, «рассказ с ошибками», решение ситуационных задач
<b>39.</b> правовые и социальные вопросы природопользования из экологической безопасности среды;	Знает правовые и социальные вопросы природопользования и экологической безопасности ей среды;	Практическая работа, устный опрос, индивидуальный дифференцированный письменный опрос по карточкам, диктант



<b>310.</b> принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды	Знает.принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды	Устный опрос, тестирование
<b>311.</b> природо-ресурсный потенциал Российской Федерации	Знает природо-ресурсный потенциал Российской Федерации	Устный опрос.
<b>312.</b> Охраняемые природные территории России.	Знает охраняемые природные территории России	Устный , диктант

### **3 .Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

Вопросы для устного опроса:

- 1.Почему в глубинах океана живут только гетеротрофные организмы.
- 2.Как проявляется круговорот веществ в аквариуме?
- 3.Что такое экологические факторы среды?
- 4.Совместимы ли высокая урожайность и высокая продуктивность агросистем?
- 5.Перечислите меры ,обеспечивающие плодородие почв и высокие урожаи, в порядке убывания значимости.
- 6.Что такое агросистемы, чем они отличаются от экосистем?
- 7.Что такое водопользование и водопотребление?
- 8.Что такое биологические ресурсы?
- 9.Какие виды почв известны в России?
- 10.Что такое экологический мониторинг?
- 11.Как осуществляется мониторинг атмосферного воздуха?
- 12.Чем заповедник отличается от заказника?
- 13.В чем заключается отрицательное воздействие пестицидов на окружающую среду?
- 14.Назовите признаки правильной организации сельскохозяйственного земледелия.
- 15.Почему леса играют особую роль среди растительных сообществ?
- 16.Чем общее природопользование отличается от специального?
- 17.Чем экологический поступок отличается от экологического преступления?
- 18.какие виды отходов Вам известны?

19. Возможна ли эксплуатация хозяйственных объектов в водоохраной зоне водоема?
20. Каковы особенности государственного экологического контроля?
21. Какие виды отходов являются самыми опасными?
22. Какие документы обеспечивают защиту прав собственности на землю?
23. Какую функцию осуществляет Роспотребнадзор?
24. Какую функцию осуществляет Ростехнадзор, Ведомственный экологический контроль, общественный экологический контроль?
25. Какие вопросы включает в себя экологическое законодательство России?

### **3.2 Экологический диктант:**

#### **Что означают следующие экологические термины:**

Абиотическая среда

Агроценоз

Адаптация

Ареал

Биологические ритмы

Биомасса

Биосфера

Гетеротрофные организмы

Демография

Виды загрязнений среды

Консументы

Продуценты

Редуценты

Мониторинг

Ноосфера

Озоновый экран

Сапрофиты

Сукцессия

Трофическая связь

Экологическая ниша

Экосистема

Эндемик

Ярусность

### **3.3 Тестирование:**

Обязательная часть

1.(1 балл). Наука, изучающая функции взаимоотношения между организмами

Биология

Экология

Ботаника

Анатомия

2.(1балл).Ископаемые остатки организмов изучает

Эмбриология

Палеонтология

Биогеография

Сравнительная анатомия

3.(1 балл) Под действием естественного отбора выживают организмы

Сильнейшие

Более приспособленные к данным условиям

Наиболее сложно устроенные

Самые плодовитые

4.(1балл).Основными химическими соединениями, определяющими индивидуальные особенности организма являются

Вода и минеральные соли

Жиры и углеводы

Соединения серы и фосфора

Нуклеиновые кислоты.

5.(1балл). Органоиды, в которых осуществляется фотосинтез, называются

Митохондрии

Рибосомы

Вакуоли

Пластиды

6. (1балл). Наука, занимающаяся созданием новых и улучшением уже существующих пород животных и сортов растений называется

Биология

Агрономия

Бионика

Селекция

7.(1балл). Абиотические факторы – это

Поедание хищником жертвы

Вырубка лесов

Строительство человеком плотин

Изменение температуры воды в реке по сезонам года

8. (1балл). Ген- участок молекулы

РНК

ДНК

Белка

Липида

9.(1балл).Ноосфера это:

1.Живая оболочка Земли

2.Водная оболочка Земли

3.Оболочка,созданная человеком

4.Земная кора

10.(1балл). Пример бесполого размножения:

Партеногенез у пчел

Образование гамет у птиц

Вегетативное размножение у растений

Развитие растений из семени

11.(1балл). В ядре клетки происходит

Синтез ДНК

Синтез РНК

Синтез белка

Синтез липидов

12.(1балл).Все живые организмы

Подвижны

Дышат кислородом

Питаются

Способны воспринимать и реагировать на раздражителя

13.(1балл). В результате вегетативного размножения растений

Возникают новые мутации

Формируются новые фенотипы

Формируются споры

Сохраняются наследственные признаки родительского растения.

14..(1балл) .К антропогенным факторам относится

Изменения длины светового дня

Осушение болот

Выпадение снега

Извержение вулкана

15.(1балл). Бластула – это

Клетка

Личинка

Половая клетка

Зародыш

16.(1 балл). Метод, который применяется для изучения изменений в окружающей среде:

Генеалогический

Мониторинг

Биохимический

Гибридологический

17.(1 балл). Основоположником экологии является

Дарвин Ч.

Геккель Э.

Мендель Г.

Вернадский В.

18.(1балл). Установите соответствие между типом размножения и его характеристикой.

Характеристика	Процесс
----------------	---------

А.Потомки генетически уникальны.	1.Половое размножение
Б. Участвует одна родительская особь	2.Бесполое размножение
В. Участвует две родительские особи	
Г. Основной клеточный механизм - митоз	
Д. Основной клеточный механизм - мейоз	

А	Б	В	Г	Д

19.(1балл) .В растительной клетке в отличие от животной имеются

- 1.хромосомы
- 2.целлюлозная клеточная стенка
- 3.запасающий углевод-крахмал
- 4.ядерная мембрана
- 5.хлоропласты
- 6.запасающий углевод-гликоген

Запишите выбранные цифры в порядке возрастания.

Ключ к тесту

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
ответ	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	1	2	4	2	4	2	2	1,2,1,2,1	2,3,5

#### Условия выполнения тестового задания

Время выполнения задания мин./час. 45 минут

Требования охраны труда: инструкции по ТБ

Оборудование: бумага, ручка, бланк с тестовой работой

Литература для экзаменуемых (справочная, методическая и др.)

#### 3.4 Практические задания( ПЗ):

**Практическое занятие №1** Природные ресурсы и их классификация

**Цель:** Изучить природные ресурсы. Классификацию природных ресурсов..

### ХОД РАБОТЫ:

1. Изучение экологической проблемы загрязнения природной среды.
2. Изучение классификации природных ресурсов.
3. Составить таблицу классификация природных ресурсов.
4. Изучение глоссария Стр. 264 .
5. Пользуясь интернетом найти примеры залегания природных ресурсов в стране, согласно классификации..
6. Привести примеры залегания природных ресурсов в нашей стране, крае.

### **Практическая занятие № 2**

**Тема:** . Способы ликвидации последствий загрязнения

**Цель:** Изучить способы ликвидации последствий загрязнения.

### ХОД РАБОТЫ:

- 1.Изучить понятие загрязнения окружающей среды..
- 2.Изучить закон об охраны природы.
3. Изучить Государственные заповедники, заказники, Национальные парки.
- 4.В каких зонах разрешена хозяйственная деятельность, в каких запрещена и почему.
- 5.Изучение Заповедников, заказников, нац. парков на Северном Кавказе.
- 6.Изучить виды экологических загрязнений.
- 7.Последствия экологических загрязнений в стране и крае.

### **Практическое занятие №3 Принципы и методы мониторинга окружающей среды**

**Цель:** Изучить Принципы и методы мониторинга окружающей среды

### ХОД РАБОТЫ:

1. Изучение классификации мониторингов..
2. Составить таблицу классификации видов мониторинга по территориям и способам отбора результатов.
3. Изучить средства бесконтактного мониторинга.
4. Биомониторинг и его значение.
5. Мониторинг атмосферного воздуха, воды, почвы ,вещества, загрязняющие зоны.

**Практическая занятие № 4** Принципы и методы экологического контроля и экологического регулирования.

**Цель:** Изучить Принципы и методы экологического контроля и экологического регулирования.

**ХОД РАБОТЫ:**

1. Общая характеристика Черного моря.
2. Общая характеристика Каспийского моря.
3. Определить по карте какие страны имеют территории Черного моря.
4. Определить по карте какие страны имеют территории Каспийского моря.
5. Составить таблицу: мероприятия по спасению Черного и Каспийского моря.
6. Прямое и косвенное воздействие на человека загрязнений биосферы.

**Практическая работа № 5(ПП)**

Правовые акты ,регулирующие природоохранную деятельность в России. Отходы.

**Цель:** Изучить Принципы и методы экологического контроля и экологического регулирования, правовые акты , регулирующие природоохранную деятельность в России. Отходы.

Ход работы:

1. Изучить Принципы и методы экологического контроля. и
2. Изучить экологическое регулирование, правовые акты, регулирующие природоохранную деятельность в России. Отходы.
3. Отходы.
4. Составить таблицу видов отходов по классам опасности.



### **3.5 Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине ЕН.01 Экологические основы природопользования**

Оценка освоения дисциплины предусматривает *дифференцированный зачёт*

**Вопросы к дифференцированному зачёту**

**по курсу:**

**Введение цели, задачи, структура науки**

1. Какова биологическая роль воды в клетке?
2. Что изучает экология и природопользование?
3. Кто впервые ввел понятие экологии?
4. Какие задачи ставит экологическая наука?
5. Какие методы известны в экологии?
6. Что изучает теоретическая экология?
7. Что изучает биоресурсная и сельско-хозяйственная экология?
8. В чем значение медицинской экологии?.

**Раздел 1 «Организм и среда»**

1. Что такое химическое загрязнение атмосферы?
2. Какие вещества загрязняют атмосферу?
3. Какие виды загрязнений атмосферы Вам известны?
4. Что такое естественное загрязнение?.
5. В чем сущность антропогенного загрязнения атмосферы?
6. Что такое кислотные осадки?
7. Что такое «парниковый эффект»?

**Раздел 3 «Правовые и социальные вопросы природопользования и экологической безопасности»**

1. Перечислите известные вам природные ресурсы?
  2. Какие космические ресурсы вам известны ?
  3. Какие природные ресурсы нельзя восполнить?
  4. Что такое кадастры природных ресурсов?
  5. Какие виды отходов вам известны?
  6. Какие отходы самые опасные?
  7. Что такое промышленные полигоны?
  8. Что такое мониторинг окружающей среды?
  9. Какие вам известны виды мониторинга?
  10. Перечислите методы экологии?
  11. Какие проблемы связаны с Черным морем.?
  12. Какие необходимо провести мероприятия по спасению Черного моря
  13. Какие вам известны экологические факторы среды
  14. Чем агроценозы отличаются от биоценозов?
  15. Назовите состав биосферы.
  16. В чем заслуга работ В.И. Вернадского?
  17. Что такое ноосфера?
  18. Назовите функциональные группы живых организмов?
  19. Что такое паразитизм
20. Какие глобальные проблемы стоят перед человечеством.

### **Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Манько О.М.. Экологические основы природопользования : учебник / -М.: Издательский центр «Академия»,2018,-192с.
2. Константинов В.М. Экологические основы природопользования: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ В.М. Константинов, Ю.Б. Челидзе. – 5-е изд., стер. –М.; Академия, НМЦСПО, 2012– 347 стр.
3. Законы .О качестве и безопасности пищевых продуктов [Электронный ресурс]: Федер .закон: [принят Гос. Думой1 дек.1999 г.: одобр. Советом Федерации 23 дек. 1999 г.: по состояниюна26 дек. 2009 г.].
4. Федеральный закон России «О радиации земель.»1996
5. Постановление правительства России« Мониторинг земель.»1992г.
6. Закон «Об охране окружающей среды»10.01.2002г.
7. ГОСТР52104-2003«Ресурсосбережение»
8. ГОСТ18294-2004«Вода питьевая.»
9. ГОСТ 17.0.0.01-76 «Система стандартов в области охраны природы и улучшения использования природных ресурсов».
10. ГОСТ17.1.3.05—82.«Охрана природы .Гидросфера»
11. СанПиН2.2.4.1191-03«Электромагнитныеполявпроизводственныхусловиях»

1. СанПиН 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья [Электронный ресурс]:

**Дополнительные источники:**

1. Емельянов А.Г. Основы природопользования. – М.: Издательский центр «Академия», 2019.
2. Коробкин В.И., Передельский Л.В. Экология и охрана окружающей среды. – М.: КноРус, 2019.
3. Сазонов Э.В. Экология городской среды. СПб.: ГИОРД, 2014
4. Гальперин М.В. Экологические основы природопользования: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2019.
5. Хандогина Е.К., Герасимова Н.А. Экологические основы природопользования: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА – М, 2019.





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине  
СГ. 05 Основы финансовой грамотности  
по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2 курс

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине СГ. 05 Основы финансовой грамотности разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № № 1100 от 12.12.2022) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и требований работодателей.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С., преподаватель высшей квалификационной категории  
ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией дисциплин сферы услуг

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т.Н. Шахова

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Комплект контрольно-оценочных средств.
4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ООП.

1.2. Формой промежуточной аттестации по дисциплине СГ. 05 Основы финансовой грамотности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм является форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01,02, 03,04, 05	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности формат оформления результатов поиска информации возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; особенности социального и культурного контекста

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям	<b>ЛР 3</b>

представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей	ЛР 13
Принимающий и исполняющий стандарты антикоррупционного поведения	ЛР 14
Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства	ЛР 15

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
Умения распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;	ОК 01,02, 03,04, 05	<b>Фронтальный опрос:</b> <b>Оценка «5»</b> ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно. <b>Оценка «4»</b> ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. <b>Оценка «3»</b> ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	Раздел1-8	3	Письменный опрос	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Письменный опрос, сообщения	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, тестирование, доклад	Вопросы для дифференцированного зачета

<p>структурировать получаемую информацию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания актуальный профессиональный и социальный</p>	ОК 01,02, 03,04, 05	<p><b>Оценка «2»</b> ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p><b>Тест:</b> «5» - если верные ответы составляют от 90% до 100% от общего количества; «4» - если верные ответы составляют от 75% до 90% от общего количества; «3» - если верные ответы составляют от 50% до 75%; «2» - если верные ответы составляют менее 50%.</p> <p><b>Практическая работа:</b> Оценка «5» - выполнение практической работы в объеме от 90% до 100 %. Оценка «4» - выполнение практической работы в объеме от 70% до 90%. Оценка «3» - выполнение практической работы в объеме от 50% до 70%. Оценка «2» - выполнение практической работы в объеме менее 50 %.</p>	Раздел1-8	3	Письменный опрос	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, тренинг	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Письменный опрос, сообщение	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Устный опрос, сообщения, тренинг	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК 01,02, 03,04, 05		Раздел1-8	3	Тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета

<p>контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; особенности социального и культурного контекста</p>	<p>ОК 01,02, 03,04, 05</p>		<p>Раздел1-8</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, тестирование</p>	<p>Вопросы для дифференцированного зачета</p>
	<p>ОК 01,02, 03,04, 05</p>		<p>Раздел1-8</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, тестирование</p>	<p>Вопросы для дифференцированного зачета</p>
	<p>ОК 01,02, 03,04, 05</p>		<p>Раздел1-8</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, тестирование</p>	<p>Вопросы для дифференцированного зачета</p>

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### Комплект оценочных средств для текущего контроля умений и знаний

Тема 1. Личное финансовое планирование

Форма контроля: опрос

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Человеческий капитал;
2. Деньги, финансы;
3. Финансовые цели, финансовое планирование;
4. Активы, пассивы, доходы (номинальные, реальные), расходы;
5. Личный бюджет;
6. Семейный бюджет;
7. Дефицит, профицит, баланс.

Тема 2. Депозит

Форма контроля: опрос.

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Понятие сбережения, инфляция;
2. Индекс потребительских цен как способ измерения инфляции;
3. Банк, банковский счет;
4. Вкладчик, депозит, номинальная и реальная процентная ставка по депозиту;
5. Депозитный договор;
6. Банковская карта (дебетовая, кредитная);
7. Банкомат;
8. Заемщик, финансовые риски, ликвидность.

Тема 3. Кредит Форма контроля: опрос, доклад, тестовые задания

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Понятие банковский кредит, заемщик, виды кредита;
2. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность);
3. Номинальная процентная ставка по кредиту, полная стоимость кредита (ПСК);
3. Виды кредитов по целевому назначению (потребительский кредит, ипотечный кредит),
4. Финансовые риски заемщика, защита прав заемщика;
5. Кредитная история, коллекторы, бюро кредитных историй;
6. Минимальный платеж по кредиту. Темы докладов (сообщений):
  1. Кредитный договор — анализ финансовых рисков при заключении кредитного договора.
  2. Расчет общей стоимости покупки при приобретении ее в кредит

Тестовые задания

1. Кредит -- это ...

- А. экономическое явление
- Б. экономическая категория
- В. система купли-продажи ссудного фонда
- Г. механизм использования денежных ресурсов

Эталон ответа: А

2. Всеобщим свойством, основой кредита является:

- А. платность.
- Б. возвратность.
- В. целевое использование.
- Г. обеспеченность.

Эталон ответа: Б

3. Гражданский кредит представляет собой кредитные отношения...

- А. в которых ссуды предоставляются физическим лицам
- Б. в которых ссуды предоставляются физическими лицами
- В. которые совершаются в гражданском обществе
- Г. в которых участвуют физические лица

Эталон ответа: Б

4. Кредитное право -- это совокупность ...

- А. норм и правил, регулирующих отношения кредиторов и заемщиков
- Б. отношений между кредиторами и заемщиками
- В. норм и правил, регулирующих механизм функционирования ссудного фонда
- Г. норм и правил, регулирующих денежные потоки экономических субъектов

Эталон ответа: А

5. Кредит, предоставляемый кредитной организацией юридическому лицу, относится к ... кредиту.

- А. банковскому
- Б. коммерческому
- В. Потребительскому
- Г. Государственному

Эталон ответа: А

6. К принципам кредитования не относится ...

- А. дифференцированность
- Б. обеспеченность
- В. Платность
- Г. Плановость

Эталон ответа: В

#### Тема 4. Расчетно-кассовые операции Форма контроля: опрос, тестовые задания

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Банковская ячейка; 2. Денежные переводы; 3. Валютно-обменные операции; 4. банковские карты (дебетовые, кредитные, дебетовые с овердрафтом); 5. риски при пользовании банкоматом; 6. риски при использовании интернет-банкинга; 7. электронные деньги.

Тестовые задания

1. Кто определяет перечень кассовых операций и других услуг банка

- А) НБУ
- Б) налоговая служба
- В) банк самостоятельно
- Г) вышестоящие органы

Эталон ответа: В

2. На протяжении какого срока действуют денежные чеки

- А) 10 дней
- Б) месяц
- В) год
- Г) полгода

Эталон ответа: А

3. Кем осуществляется контроль кассовых операций

- А) главный бухгалтер
- Б) руководитель подразделения банка
- В) заведующий кассой
- Г) кассир

Эталон ответа: В

4. Кто несет материальную ответственность за принятые объемы денег и ценности

- А) кассир

- Б) главный бухгалтер
- В) заведующий кассой
- Г) руководитель внутреннего контроля

Эталон ответа: В

5. Где должны храниться наличность и ценности банка:

- А) в кассе;
- Б) в хранилище ценностей;
- В) в банкомате;
- Г) в сейфе у руководителя.

Эталон ответа: Б

Тема 5. Страхование

Форма контроля: опрос, доклад, тестовые задания

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Понятие страховые риски, страхование, страховщик, страхователь, выгодоприобретатель;
2. Страховой агент, страховой брокер;
3. Виды страхования для физических лиц (страхование жизни, страхование от несчастных случаев, медицинское страхование, страхование имущества, страхование гражданской ответственности);
4. Договор страхования;
5. Страховая ответственность, страховой случай, страховой полис;
6. Страховая премия, страховой взнос, страховые продукты.

Темы докладов (сообщений):

1. Страховая ответственность;
2. Страховой случай;
3. Страховая премия,
4. Страховой взнос;
5. Страховые продукты.

Тестовые задания

1. Какие функции выполняет страхование?

- А) регулирующую;
- Б) рискованную;
- В) сбережение средств;
- Г) превентивную;
- Д) формирование и использование резервов.

Эталон ответа: Б, В, Г, Д.

2. В каких формах возникли первые страховщики?

- А) государственной страховой организации;
- Б) акционерного страхового общества;
- В) общества взаимного страхования;
- Г) страхового общества с полной ответственностью;
- Д) общества с ограниченной ответственностью.

Эталон ответа: В

3. Из приведенной информации выбрать принципы страхования:

- А) страховой интерес;
- Б) полная уплата страховых премий;
- В) суброгация;
- Г) отсутствие просроченной задолженности по кредитам;
- Д) максимальная добросовестность сторон страхового договора.

Эталон ответа: А, В, Д.

4. Из каких фондов состоит совокупный фонд страховой защиты?

- А) кредитов банков;
- Б) резервов страховых организаций;
- В) резервных фондов, предусмотренных бюджетом;



- Г) иностранных инвестиций;
- Д) резервных фондов предприятий.

Эталон ответа: Б, В, Д.

5. Что включает понятие «страховая защита»?

- А) возмещение ущерба, нанесенного стихийным бедствием;
- Б) содержание персонала спасательных служб;
- В) финансирование расходов на борьбу со страховым событием;
- Г) увеличение запасов товаров учитывая сезонность их производства;
- Д) осуществление мероприятий, направленных на уменьшение страхового риска

Эталон ответа: А, В, Д.

Тема 6. Инвестиции

Форма контроля –опрос, тестовые задания

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Понятие инвестиции, инфляция;
2. Реальные и финансовые активы как инвестиционные инструменты;
3. Ценные бумаги (акции, облигации);
4. Инвестиционный портфель, ликвидность, соотношение риска и доходности финансовых инструментов;
5. Диверсификация как инструмент управления рисками, ценные бумаги (акции, облигации, векселя) и их доходность, валютная и фондовая биржи.

Тестовые задания 1.

Понятие "инвестиции" можно рассматривать как

- А. Часть совокупных расходов, направленных на новые средства производства, прирост товарно- материальных запасов, вложения в финансовые активы и т.п.
- Б. Вложения средств в ценные бумаги на сравнительно длительный период времени
- В. Затраты денежных средств, направленных на воспроизводство капитала, его становление и расширение
- Г. Вложения финансовых ресурсов в ремонт производственных зданий.

Эталон ответа : А Б В

2. Финансовые инвестиции представляют собой:

- А. Вложения средств в различные финансовые активы (вложения в ценные бумаги, банковские счета и др.) в целях извлечения прибыли
- Б. Вложения средств в основной капитал
- В. Вложения средств в оборотный капитал
- Г. Приобретение таких активов как ценные бумаги, золото, иностранная валюта, произведения искусства и т.п. в целях получения финансовой отдачи в виде дивидендов или увеличения капитала

Эталон ответа: А Г

3. К реальным инвестициям относятся:

- А. Вложения средств в оборотный капитал
- Б. Вложения в основной капитал
- В. Вложения средств в ценные бумаги
- Г. Вложения в нематериальные активы

Эталон ответа: Б

4. Субъектами инвестиционной деятельности являются:

- А. Только организации, реализующие конкретные инвестиционные проекты
- Б. Представители организаций, контролирующей правомерность осуществления инвестиционных проектов
- В. Инвесторы, заказчики, исполнители работ и другие участники инвестиционной деятельности
- Г. Бизнес-планы предприятий

Эталон ответа: В

5. Под инвестиционной средой следует понимать:

А. Внутренние факторы развития производства, влияющие на инвестиционную активность

Б. Совокупность экономических, политических, социальных, правовых, технологических и других условий, способствующих расширенному воспроизводству

В. Внешние факторы роста объема инвестиций

Г. Принципы формирования портфеля ценных бумаг

Эталон ответа: Б

#### Тема 7. Пенсии

Форма контроля: опрос, доклад

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Понятие и значение пенсии
2. Государственная пенсионная система в РФ;
3. Пенсионный фонд РФ и его функции;
4. Негосударственные пенсионные фонды;
5. Трудовая и социальная пенсия, корпоративная пенсия;
6. Инструменты для увеличения размера пенсионных накоплений.

Темы докладов

1. Изменения в пенсионном законодательстве.

#### Тема 8. Налоги

Форма контроля: опрос, доклад

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Роль налогов и сборов в формировании бюджетов всех уровней. Порядок применения законов и нормативных правовых актов.
2. Характеристика современной налоговой системы РФ Понятие налоговой системы, принципы ее построения и функционирования.
3. Модели налоговых систем.
4. Налоговый кодекс РФ. Основы законодательства о налогах и сборах в Российской Федерации.
5. Состав, структура, функции права и обязанности налоговых органов.
6. Права и обязанности и налоговых агентов налогоплательщиков.

Темы докладов (сообщений):

1. Возникновение и развитие налогообложения.
2. Возникновение и развитие налогов в древней Руси.

#### Тема 9.

Форма контроля: опрос,

1. Налоги.

2. Налоговая система: пропорциональная, прогрессивная и регрессивная налоговые системы.

3. Виды налогов для физических лиц

Тема 9. Признаки финансовых пирамид и защита от мошеннических действий на финансовом рынке

Форма контроля: опрос

Вопросы для проверки знаний (опроса):

1. Основные признаки и виды финансовых пирамид;
2. Правила личной финансовой безопасности;
3. Виды финансового мошенничества: в кредитных организациях, в Интернете, по телефону, при операциях с наличными.

Тема 10. Создание собственного бизнеса

Форма контроля: доклад

Темы докладов (сообщений):

1. Понятие бизнес-плана и его значение

### **Перечень тем для подготовки докладов**

1. Понятие и экономическая роль государственного бюджета
2. Федеральный бюджет и его структура.
3. Региональный бюджет и его структура.
4. Местный бюджет и его структура.
5. Процесс формирования государственного бюджета.
6. Источники формирования средств государственного бюджета.
7. Основные направления расходования средств государственного бюджета.
8. Бюджет моей семьи
9. Функции денег в экономической системе.
10. Наличное денежное обращение.
11. Безналичное денежное обращение.
12. Основные этапы развития денег.
13. Понятие и виды инфляции.
14. Функции Центрального банка в экономической системе.
15. Основные виды банковских операций.
16. Финансовый рынок РФ.
17. Основные виды кредитов.
18. . Понятие и элементы налогов.
19. Права и обязанности налогоплательщиков.
20. Права и обязанности налоговых органов.
21. Ответственность за нарушение налогового законодательства.
22. Налоговая система РФ.
23. Основные виды налогов РФ.
24. Система государственного пенсионного обеспечения.
25. Негосударственные пенсионные фонды.
26. Роль и задачи пенсионного фонда РФ.
27. Роль страховых компаний в экономической системе.
28. Система социальной защиты в РФ.
29. Виды социальной защиты.
30. Государственный финансовый контроль.
31. Роль страховых компаний в экономике государства.
32. Личный финансовый план
33. Виды страхования.

### **Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Основы финансовой грамотности»**

1. Принципы и методы налогообложения.
2. Законодательство о налогах и сборах в Российской Федерации.
3. Элементы налога и их характеристика.
4. Налоги с физических лиц (на доходы, имущественные налоги и рентные): общие положения. Принципы подоходного налогообложения.
5. Налог на доходы физических лиц: плательщики налога, совокупный годовой доход как объект налогообложения.
6. Система налоговых вычетов по налогу на доходы физических лиц, порядок их предоставления.
7. Налоговая база по налогу на доходы физических лиц, порядок ее определения.
8. Ставки налога на доходы физических лиц, порядок их применения. Порядок расчета и уплаты налога налоговыми агентами.

9. Порядок расчета и уплаты налога на доходы физических лиц. Декларация о доходах граждан.
10. Упрощенная система налогообложения: объект налогообложения, налоговая база, налоговый период, ставки, порядок исчисления и уплаты.
1. Единый налог на вмененный доход: виды деятельности, на которые распространяется налог, налогоплательщики и элементы налогообложения
12. Налоговый контроль: сущность, формы и виды. Налоговый механизм и его элементы. 13. Социально-экономическая сущность финансов.
14. Финансовая система РФ и ее звенья. Централизованные и децентрализованные финансы.
15. Современная финансовая политика государства.
16. Бюджетное устройство в РФ.
17. Основные статьи доходной и расходной частей Федерального бюджета.
18. Бюджетное финансирование и его виды.
19. Управление финансами в РФ.
20. Бюджетный дефицит, причины возникновения, секвестр бюджета.
21. Сущность финансового контроля.
22. Система формирования доходов местного бюджета. Направления использования средств местных бюджетов.
23. Внебюджетные фонды Российской Федерации, их классификации.
24. Финансовое планирование предприятия, принципы и методы.
25. Сущность и функции финансов предприятий.
26. Сущность и функции налогов. Налоговая система.
27. Бюджет домашних хозяйств.
28. Рынок ценных бумаг, его значение, основные понятия.
29. Страховой рынок РФ, объекты и субъекты страхового рынка.
30. Этапы развития мировой валютной системы.
31. Функции денег.
32. Виды денег, их характеристика.
33. Сущность и формы проявления инфляции, ее социально-экономические последствия. 34. Кредитная система РФ. Роль и место Центрального банка России в кредитной системе. 35. Функции кредита. Принципы банковского кредитования
36. Кредитный рынок, объекты и субъекты кредитного рынка, их роль и место в рыночной экономике.
37. Виды активных и пассивных операций коммерческих банков.
38. Денежно-кредитная политика государства.
39. Процентные ставки за кредит и анализ факторов, влияющих на их уровень
40. Современные финансово-банковские кризисы, причины их возникновения и меры по преодолению.
41. Государственное регулирование кредитно-финансовых институтов.
42. Ценные бумаги, их свойства и виды.

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **Вариант 1**

1. Регистром аналитического учета средств клиента является:

- А) мемориальный ордер
- Б) платежное поручение
- В) баланс
- Г) лицевой счет

Эталон ответа: А

2. «Заявление на аккредитив» относится по классификации банковских документов к:

- А) кассовым документам

Б) мемориальным документам

В) расчетным документам

Эталон ответа: В

3. Расчетный документ, содержащий требование получателя банку-плательщика о беспорном списании определенной суммы со счета плательщика:

А) платежное поручение

Б) платежное требование

В) расчетный чек

Эталон ответа: А

4. При неправильном зачислении денежных средств по вине банка выплачивается пеня в размере:

А) 5% от суммы платежа в бюджет

Б) 2% от суммы платежа в пользу отправителя

В) 2% от суммы платежа в бюджет

Эталон ответа: Б

5. С какого счета в первую очередь списывается задолженность предприятия перед бюджетом, если выставлено платежное требование-поручение налоговой администрации?

А) с валютного текущего счета

Б) с основного текущего счета (в национальной валюте)

В) с депозитного счета (в национальной валюте)

Эталон ответа: Б

6. Выделяют следующие виды векселей:

А) простой и переводной

Б) открытый и закрытый

В) отзывной и безотзывной

Эталон ответа: А, В

7. Беспорное списание денежных средств осуществляется на бланке:

А) платежного поручения;

Б) чека;

В) инкассового поручения;

Г) платежного требования.

Эталон ответа: В

8. Срок действия расчетного денежного чека физического лица:

А) 1 месяц;

Б) 3 месяца;

В) 6 месяцев;

Г) 1 год.

Эталон ответа: нет правильного ответа и действие чека зависит от того где он действует.

9. Какие существуют виды счетов:

А) расчетный;

Б) текущий;

В) субрасчетный;

Г) депозитный;

Д) ссудный.

Эталон ответа: А, Б, Д, Г

10. Срок действия лимитированной чековой книжки:

А) 1 месяц;

Б) 3 месяца;

В) 6 месяцев;

Г) 9 месяцев;

Д) 1 год.

Эталон ответа: В

11. В зависимости от формы собственности различают следующие виды инвестиций\*:

А. Частные, государственные (в том числе смешанные)

- Б. Иностранные
  - В. Акционерные, корпоративные и т.п.
  - Г. Независимые
- Эталон ответа : А Б

12. В случае национализации объектов капиталовложений государство, в соответствии с нашим законодательством, обязано:

А. Частично компенсировать потери в связи с проведенной национализацией объектов капиталовложений

Б. Руководствуясь национальными интересами государства, ничего не возмещая

В. Полностью возместить убытки, причиненные субъектам инвестиционной деятельности

Г. Возмещать убытки лишь инвесторам из стран СНГ

Эталон ответа : В

13. В соответствии с законами РФ иностранный инвестор имеет право: А. Участвовать в принятии законов, регулирующих процессы привлечения иностранного капитала в Россию

Б. Принимать участие в приватизации объектов государственной и муниципальной собственности

В. Брать в аренду земельные участки на торгах (аукционе, конкурсе)

Г. Приобретать право собственности на земельные участки и другие природные ресурсы

Эталон ответа : Б В Г

#### Вариант 2

1. При открытии текущего счета клиенту банк обязан уведомить налоговую администрацию в течение...

А) трех дней;

Б) месяца;

В) недели.

Эталон ответа:

В 2. Мемориальный ордер - это документ, с помощью которого:

А) можно получить наличность в кассе банка;

Б) оформляются внутрибанковские операции;

В) осуществляются безналичные расчёты между клиентами банка

Эталон ответа: Б

3. К расчётным документам относятся:

А) приходные и расходные кассовые ордера;

Б) мемориальный ордер и денежный чек;

В) расчётный чек и платёжное поручение.

Эталон ответа: В

4. Безналичные деньги – это:

А) деньги в кассе банка;

Б) деньги на корреспондентском счете банка;

В) деньги, отданные в кредит.

Эталон ответ: А, Б.

5. Для банка текущий счет клиента – это:

А) дебиторская задолженность;

Б) денежные средства;

В) привлеченный источник.

Эталон ответ: Б.

6. Платёжное поручение относится:

А) к кассовым документам;

Б) к расчётным документам;

В) к мемориальным документам.

Эталон ответ: Б.

7. Банкоматы могут устанавливаться:

- А) только на территории банка
- Б) только за пределами банка
- В) как на территории банка, так и за его пределами
- Г) все варианты правильны

Эталон ответа: Г

8. В какой упаковке должен банк осуществлять вывоз наличности территориальному управлению:

- А) в пакете
- Б) в специальных мешках
- В) только в упаковке своего банка
- Г) без упаковки

Эталон ответа: Г

9. Кредитный менеджмент -- это ...

- А. механизм управления аккумуляцией и размещением свободных денежных ресурсов
- Б. научная система управления кредитованием
- В. механизм использования свободных денежных ресурсов
- Г. научная система управления отношениями, ссудным фондом и кредитными потоками

Эталон ответа: Г

10. Как экономическая категория кредит выражает совокупность отношений ..

- А. по поводу мобилизации и использования временно свободных денежных средств
- Б. по поводу использования заемных средств различными экономическими субъектами
- В. по поводу изъятия денежных средств у экономических субъектов
- Г. связанных с образованием, распределением и использованием фондов денежных средств

Эталон ответа: Б

11. К принципам кредита не относится ...

- А. обеспеченность
- Б. платность
- В. Срочность
- Г. Возвратность

Эталон ответа: А

12. Главный смысл кредитной политики состоит в том, чтобы ...

- А. обеспечить эффективное функционирование временно свободных денежных средств
- Б. обеспечить инвестициями расширенное воспроизводство
- В. наладить взаимодействие инвесторов и предпринимателей
- Г. продать временно свободные ценности подороже, а купить подешевле

Эталон ответа: Г

13. Обязательным объективным элементом кредита не является ...

- А. кредитор
- Б. заемщик
- В. Ссуда
- Г. принципы кредитования

Эталон ответа: А

### Критерии оценки результата тестирования

Оценка	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
«отлично»	80-100 %
«хорошо»	70-79% «
«удовлетворительно»	50-69%
«неудовлетворительно»	Меньше 50 %



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по  
специальности 43.02.14. Гостиничное дело

**3 курс**

**г. Георгиевск, 2024**

Фонд оценочных средств по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 и рабочей программы по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» с учетом требований работодателей.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Логачева Е.В., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией преподавателей социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.В. Одинец

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Комплект контрольно-оценочных средств
4. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**1. Паспорт фонда оценочных средств**  
по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**1. Область применения**

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**Объекты оценивания**

ФОС позволяет оценить следующие разделы учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело учет ( по отраслям) и рабочей программой дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения»:

**Умения (далее –У)**

У1- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;

У2- уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;

У3- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

У4-уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;

У5- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;

У6-применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;

У7- выявлять конфликтогены;

У8- уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;

У9- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.

**Знания (далее - З)**

3.1- целей, структуры и средств общения;

3.2- психологических основ деятельности коллектива;

3.3- психологических особенностей личности;

3.4- роли и ролевых ожиданий в общении;

3.5 -техник и приемов общения, правил слушания;

3.6- правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

3.7- механизмов взаимопонимания в общении;

3.8- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;

3.9- особенностей конфликтной личности;

3.10- нравственных принципов общения.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОГСЭ.05 Психология общения	6	Дифференцированный зачет

### 4. Формы и методы оценивания текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развить навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень освоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ.

### 5. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Промежуточный контроль по дисциплине ОГСЭ.05.Психология общения осуществляется на дифференцированном зачете. Дифференцированный зачет по учебной дисциплине проводится в устной и/или письменной форме.

Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная оценка по всем практическим и проверочным работам.

Дифференцированный зачет по дисциплине проводится после изучения всего материала.

Уровень подготовки обучающегося в ходе дифференцированного зачета оценивается в баллах: «5»(отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

Текущий контроль знаний и умений обучающихся осуществляется на любом из видов учебных занятий (уроке, практическом занятии), внеаудиторной самостоятельной работе.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

Оценки за выполнение практических работ выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине.

В ходе освоения учебной дисциплины используются следующие виды текущего контроля:

- устный опрос на лекциях, практических занятиях;
- проверка выполнения письменных заданий, практических работ;
- тестирование;
- контроль самостоятельной работы (в устной или письменной форме).

Устный опрос позволяет оценить уровень знаний и широту кругозора обучающегося, умение грамотно построить ответ и применить приемы эффективного общения. Он обладает большими возможностями воспитательного воздействия, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения с обучающимися, для отработки приемов общения, ведения беседы, убеждения.

Важными достоинствами письменных работ являются:

- экономия рабочего времени;
- возможность поставить всех обучающихся в одинаковые условия;
- возможность разработки равных по трудности вариантов вопросов;
- возможность объективно оценить ответы при отсутствии помощи преподавателя;
- возможность проверить обоснованность оценки. Письменные работы могут включать: тесты, рефераты, отчеты по практическим работам обучающихся.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
<b>РАЗДЕЛ I. Введение в дисциплину</b>	
<b>Тема 1. Теоретические основы психологии общения</b>	Устный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения индивидуальных или групповых заданий, исследований, презентаций, умения использовать информационно-коммуникационные технологии в учебной деятельности. Экспертная оценка умения решать логические ситуативные задачи.
<b>Тема 2. Средства общения</b>	Устный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения индивидуальных или групповых заданий, исследований, презентаций, умения использовать информационно-коммуникационные технологии в учебной деятельности. Экспертная оценка умения решать логические ситуативные задачи. Выполнение практических заданий индивидуально или в группах
<b>Тема 3. Деловое общение</b>	Устный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения индивидуальных или групповых заданий, исследований, презентаций, умения использовать информационно-коммуникационные технологии в учебной деятельности. Экспертная оценка умения решать логические ситуативные задачи. Выполнение практических заданий индивидуально или в группах
<b>Тема 4. Личность и индивидуальность</b>	Устный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения индивидуальных или групповых заданий, исследований, презентаций, умения использовать информационно-коммуникационные

	<p>технологии в учебной деятельности. Экспертная оценка умения решать логические ситуативные задачи. Выполнение практических заданий индивидуально или в группах</p>
<p><b>Тема 5.</b> <b>Личность и группа</b></p>	<p>Устный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения индивидуальных или групповых заданий, исследований, презентаций, умения использовать информационно-коммуникационные технологии в учебной деятельности. Экспертная оценка умения решать логические ситуативные задачи. Выполнение практических заданий индивидуально или в группах</p>

№	Тип(вид) задания	Проверяемые знания, умения	Критерии оценки
1.	Тесты	целей, структуры и средств общения; психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности; роли и ролевых ожиданий в общении; техник и приемов общения, правил слушания; правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмов взаимопонимания в общении; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; особенностей конфликтной личности; нравственных принципов общения	«5» -100-90% правильных ответов «4» -89-70% правильных ответов «3» -70-55% правильных ответов «2» -54% и менее правильных ответов
2.	Психологическое эссе (исследование)	Знание психологических особенностей личности; умение выявлять и анализировать индивидуальные особенности своей личности и личности других людей	Выполнение работы (не менее 80%) – положительная оценка
3.	Устный опрос (теоретический контроль)	Знание пройденного материала	За правильный ответ ставится положительная оценка
4.	Практическое занятие	Умения правильно самостоятельно выполнять практическое задание	Выполнение работы (не менее 80%) – положительная оценка
5.	Самостоятельная работа (работа с документами, подготовка рефератов, сообщений, презентаций, письменная работа)	Знания и умения, формируемые при изучении темы	За правильный ответ ставится положительная оценка

### 2. 3. Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю



Результаты обучения (умения, знания, общие компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля и оценивания
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>3.1- целей, структуры и средств общения;</p> <p>3.2- психологических основ деятельности коллектива;</p> <p>3.3- психологических особенностей личности;</p> <p>3.4- роли и ролевых ожиданий в общении;</p> <p>3.5 -техник и приемов общения, правил слушания;</p> <p>3.6- правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</p> <p>3.7- механизмов взаимопонимания в общении;</p> <p>3.8- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</p> <p>3.9- особенностей конфликтной личности;</p> <p>3.10- нравственных принципов общения.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок.</p> <p>Владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения «Отлично» ставится, если теоретическое и практическое содержание дисциплины освоено полностью, выполнены все учебные задания и их выполнение близко к максимальному или максимально.</p> <p>«Хорошо» ставится, если теоретическое и практическое содержание дисциплины освоено полностью, все учебные задания выполнены, но были допущены ошибки и недочеты.</p> <p>«Удовлетворительно» ставится, если теоретическое и/или практическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, выполнено большинство учебных заданий, при выполнении которых допущены ошибки и недочеты</p> <p>«Неудовлетворительно» ставится, если теоретическое и/или практическое содержание дисциплины не освоено, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.</p>	<p>Текущий контроль при проведении: письменного, устного опроса; тестирования;</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований)</p> <p>Оценка результатов практической работы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных и устных ответов, -тестирования.</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности;</p> <p>обобщать и анализировать информацию;</p>	<p>Грамотное построение дискуссии,</p> <p>актуальность темы,</p> <p>адекватность результатов поставленным целям,</p> <p>полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.</p>	<p>оценка решений ситуативных задач;</p> <p>решение тестовых заданий;</p> <p>выполнение практических работ;</p> <p>участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p>

<p>определять цели и пути их достижения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создать имидж современного делового человека</p>	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных и устных ответов, - тестирования.</p>
--	---	---

Название ОК	Технология формирования ОК (на учебных занятиях)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявляет творческую инициативу, демонстрирует профессиональную подготовку
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- планирует деятельность, применяя технологию с учетом изменения параметров объекта, к объекту того же класса, сложному объекту (комбинирует несколько алгоритмов последовательно или параллельно); - выбирает способ достижения цели в соответствии с заданными критериями качества и эффективности;-
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- проводит анализ причин существования проблемы; - определяет эффективные показатели результативности деятельности в соответствии с поставленной профессиональной задачей
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- предлагает и анализирует источник информации определенного типа / конкретный источник для получения недостающей информации и обосновывает свое предложение.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- фиксирует особые мнения; использует приемы выхода из ситуации, когда дискуссия зашла в тупик, или резюмирует причины, по которым группа не смогла добиться результатов обсуждения; - дает сравнительную оценку идей, высказанных участниками группы, относительно цели групповой работы; - самостоятельно готовит средства наглядности; самостоятельно выбирает жанр монологического высказывания в зависимости от его цели и

	<p>целевой аудитории;</p> <p>- работает с вопросами в развитие темы и \ или на дискредитацию позиции;</p> <p>- выделяет и соотносит точки зрения, представленные в диалоге или дискуссии;</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- применяет современные технологии в профессиональной деятельности.</p>

## 6. Комплект контрольно-оценочных средств (ОС)

### 3.1.Оценочные средства для текущего контроля

#### К теме: Психология, как наука

1. Психология как наука оформилась:

- а) в 40 – х гг. 19 века    б) в 80 – х гг. 19 века  
 в) в 90 – х гг. 19 века    г) в начале XX века 2.

Психологическим явлением является:

- а) нервный импульс    б) рефлекс    в) интерес    г) самонаблюдение

3. Для условных рефлексов характерны:

- а) врожденность    б) изменчивость    в) угасание    г) однотипность

4. Краткое стандартизованное психологическое испытание, в результате которого делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность в целом, - это:

- а) наблюдение    б) эксперимент    в) тестирование    г) самонаблюдение

5. Как называется принцип, требующий рассматривать (изучать, исследовать) психологические явления в постоянном движении, изменении: а) принцип объективности    б) принцип развития

- в) принцип всесторонности    г) принцип детерминизма

#### К теме: Психология, как наука

1. Активность человека, направленная на познание и преобразование окружающего мира и самого себя, называется:

- а) воспитание    б) деятельность    в) учение    г) труд

2. Характеристикой деятельности не является:

- а) предметность    б) непрерывность    в) субъективность    г) социальность

3. Основной единицей анализа деятельности является:

- а) действие    б) операция    в) цель    г) мотив

4. Осознанный результат, на достижение которого направлено поведение, называется:

- а) потребность    б) мотив    в) задача    г) цель

5. Процесс объективизации накопленного личностного опыта называется:

- а) экстернизация    б) обобщение    в) обучение    г) интериоризация

#### К теме: Общение как социально – психологическая проблема

1. Эмоции – это переживание человеком чего-либо как:

- а) непосредственное    б) опосредованное    в) сознательное    г) рациональное 2. Постигание эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания и сочувствия называется:

- а) рефлексия    б) симпатия    в) эмпатия    г) идентификация

3. Какой тип темперамента имеет неустойчивый эмоциональный фон:

- а) холерик      б) меланхолик      в) сангвиник      г) флегматик 4. Высшим регулятором поведения является:
- а) убеждение      б) мировоззрение      в) установка      г) мотивация 5. Скромность, терпеливость, уважение характеризуют:
- а) отношение личности к вещам  
 б) отношение личности к самому себе  
 в) отношение личности к деятельности  
 г) отношение личности к другим людям

### **К теме: Эффективное общение**

1. Взаимодействие 2 и более людей с целью установления и поддержания межличностных отношений, достижения общего результата, называется: а) общение      б) обучение      в) коммуникация      г) деятельность
2. Человек, умеющий влиять на коллектив в системе межличностных отношений, основанных на чувствах симпатии и антипатии, принятия или неприятия, называется:
- а) лидер      б) руководитель      в) партнер      г) авторитет
3. Наличие чувства меры во взаимоотношениях с людьми называется:
- а) воспитанность      б) нравственность      в) такт      г) организованность
4. Группа, на которую ориентируется человек, ценности, нормы, идеалы, которой он разделяет, называется:
- а) диффузная      б) официальная      в) реальная      г) референтная 5. Подчинение человека групповому давлению называется:
- а) приспособление      б) пассивное принятие  
 в) конформизм      г) отсутствие собственной позиции

### **К теме: Конфликты.**

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Стадии протекания конфликта.
3. Причины возникновения.
4. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
5. Переговоры.

### **К теме: Пути решения конфликтных ситуаций**

#### **1. Провести диагностику психологического климата в группе.**

Практическое задание:

Изучите психологический климат в группе. Оцените, как проявляются перечисленные ниже свойства психологического климата в вашей группе. На континууме от психологического климата типа «А» до психологического климата типа «В» определите ту оценку, которая, по вашему мнению, соответствует истине. Обведите кружком слева или справа относительно нуля.

Оценки:

3 — свойство проявляется в группе всегда;

2 — свойство проявляется в большинстве случаев; 1 — свойство проявляется нередко;

0 — проявляется в одинаковой степени и то и другое свойство.

Свойства психологического климата «А»	оценка	Свойства психологического климата «В»
Преобладает бодрое, жизнерадостное настроение		Преобладает подавленное настроение
Доброжелательность в отношениях, взаимные симпатии		Конфликтность в отношениях, антипатия
В отношениях между группировками внутри группы существует взаимное расположение, понимание		Группировки конфликтуют между собой
Членам группы нравится вместе проводить время, участвовать в совместной деятельности		Проявляют безразличие к более тесному общению, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности
Успехи или неудачи товарищей вызывают сопереживание. Искреннее участие всех членов группы		Успех или неудача товарищей оставляют равнодушными или вызывают зависть, злорадство
С уважением относятся к мнению других		Каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнению товарищей
Достижения и неудачи группы переживаются как собственные		Достижения и неудачи группы не находят отклика у ее членов
В трудные дни для группы происходит эмоциональное единение, «один за всех и все за одного»		В трудные дни группа «раскисает»: растерянность, ссоры, взаимные обвинения
Чувство гордости за группу, если ее отмечает руководство		К похвалам и поощрениям группы относятся равнодушно
Группа активна, полна энергии		Группа инертна, пассивна
Участливо и доброжелательно относятся к новичкам, помогают им освоиться в коллективе		Новички чувствуют себя чужими, к ним часто проявляют враждебность
В группе существует справедливое отношение ко всем членам, поддерживающим слабых, выступают в их защиту		Группа заметно разделяется на «привилегированных» и «пренебрегаемых», пренебрежительное отношение к слабым
Совместные дела увлекают всех, велико желание работать коллективно		Группу невозможно поднять на совместное дело, каждый думает о своих интересах

Подсчет итогов. Сложить оценки левой стороны в вопросах: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 — сумма «А»; сложить оценки правой стороны во всех вопросах — сумма «В»; найти разницу:  $C = A - B$ .

Оценка результатов.

Если «С» равно нулю или имеет отрицательную величину, то имеем ярко выраженный неблагоприятный психологический климат с точки зрения индивида.

Если «С» более 25 — значит психологический климат благоприятен. Если «С» менее 25 — климат неустойчиво благоприятен

### **К теме : Основные правила и принципы построения публичной речи**

1. Речь – это:

- а) язык    б) обмен мнениями

в) дискуссия г) процесс использования языка в целях общения 2. К функциям речи не относятся:

а) функция обозначения б) функция обобщения

в) функция распределения г) функция воздействия 3. Свойством речи не является:

а) выразительность б) простота в) содержание г) воздействие 4. К невербальным средствам общения относится:

а) тональность голоса б) мимика

в) поза г) использование заимствованных слов 5. Академик Павлов назвал речь:

а) вторая сигнальная система б) функциональная система

в) дыхательная система г) голосовая система

Критерии оценки

3 (удовлетворительно) - 7-8 верных ответов

4 (хорошо) - 9-10 верных ответов

5 (отлично) – 11-12 верных ответов

### **3. 2. Оценочные средства промежуточного контроля: по дисциплине «Психология общения»**

#### **ВАРИАНТ № 1**

**1. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?**

А) цель общения

Б) уровень общения

В) количество участников общения

Г) социальная значимость общения

**2. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**

А) транзакция

Б) ролевые ожидания

В) социальная роль

Г) психологический контакт

**3. Основные качества манипулятора**

А) недоверие к себе и другим

Б) лживость

В) примитивность чувств

Г) все ответы верны

**4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.**

А) светское

Б) ролевое

В) деловое

Г) примитивное

**5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.**

- А) деловое
- Б) манипулятивное
- В) светское
- Г) формально-ролевое

**6. Особенность невербального общения:**

- А) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- Б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- В) все ответы верны
- Г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

**7. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...**

- А) края
- Б) первичности
- В) ореола
- Г) бумеранга

**8. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...**

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация
- В) идентификация
- Г) обобщение

**9. Манипулирующее воздействие проявляется в ...**

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку
- Г) столкновение и активное противостояние позиций собеседников

**10. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

- А) фонетический;
- Б) виталистический;
- В) верны а и б
- Г) семантический;

**11. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:**

- А) в процессе контакта строится на идеологической почве
- Б) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- В) в процессе контакта возникают негативные чувства
- Г) если участники общения являются носителями разных субкультур

**12. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

- А) только обмена информацией между собеседниками
- Б) взаимодействию общающихся, обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками
- В) восприятие друг другом в процессе общения
- Г) все ответы верны

**13. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) экспрессивность
- Г) инклюзивность

**14. Перцептивная сторона общения включает в себя ...**

- А) проявление тревожности
- Б) демонстрацию креативного поведения
- В) процесс формирования образа другого человека
- Г) развитие аутоагрессивных тенденций

**15. Человеческая речь характеризуется:**

- А) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- Б) определенной логикой построения фраз
- В) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- Г) все ответы верны

**16. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.**

- А) смысловые
- Б) эмоциональные
- В) физические
- Г) конгруэнтные

**17. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...**

- А) идентификации
- Б) эмпатии
- В) рефлексии
- Г) адаптация

**18. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

- А) личностным
- Б) дистантным
- В) ролевым
- Г) деловым

**19. Существенный признак внушения:**

- А) некритическое восприятие информации
- Б) недоверие
- В) критичность
- Г) подозрительность

**20. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...**

- А) убеждение
- Б) психическое заражение
- В) эмпатия
- Г) эйфория

**21. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:**



- А) понимание целей партнера
- Б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- Г) знание индивидуальных особенностей партнера

**22. Какого канала приема и передачи информации не существует**

- А) аудиальный
- Б) визуальный
- В) кинестический
- Г) трансмиссивный

**23. Человек активно демонстрирует свою позицию в конфликте, не уступая своих интересов, не желая воспринимать информацию от собеседника. Какой стиль поведения в конфликте он использует**

- А) Компромисс
- Б) Сотрудничество
- В) Конкуренция
- Г) Уклонение

**24. К формам реализации делового общения не относится**

- А) переговоры
- Б) брифинг
- В) совещания
- Г) беседа

**25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...**

- А) комплимент
- Б) лесть
- В) критика
- Г) объективно

**26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

- А) примитивное
- Б) закрытое
- В) ролевое
- Г) открытое

**27. Что не относится к этапам делового общения:**

- А) установление контакта
- Б) выявление мотивов общения
- В) совещание
- Г) завершение общения

**28. Основные механизмы познания другого человека:**

- А) эмпатия
- Б) все ответы верны
- В) рефлексия
- Г) идентификация

**29. Что не относится к видам рефлексивного слушания**

- А) Пара фраз
- Б) Резюмированные
- В) Эмоцианирование
- Г) Отражение чувств

**30. Что не относится к видам конфликта**

- А) Внутриличностный
- Б) Межгрупповой
- В) Межвидовой
- Г) Межличностный

**ВАРИАНТ № 2**

**1. Действие снижающей эффективности совместной деятельности:**

- А) конкуренция
- Б) общение
- В) дискутирование
- Г) размышление

**2. Воспроизведение внешних черт индивида :**

- А) насмешка
- Б) подражание
- В) возмущение
- Г) понимание

**3. Число людей, с которыми общение осуществляется на том или ином уровне, называется**

- А) созвездие значимых
- Б) круг общения
- В) круг желаемого общения
- Г) плеяда связей

**4. Автором теории трансактного анализа является**

- А) К. Левин
- Б) Э. Эриксон
- В) Э. Берн
- Г) Л.С. Выготский

**5. Отражение чувств помогает**

- А) говорящему осознать свое эмоциональное состояние
- Б) говорящему осознать, что его переживания понятны слушающему
- В) говорящему осознать, что партнер переживает собственные чувства
- Г) говорящему осознать, что у слушающего есть свои проблемы

**6. Эмпатическое слушание характеризуется тем, что**

- А) каналы воздействия открыты
- Б) защиты отключены
- В) барьеры усиливаются
- Г) защиты выставлены

**7. Что не относится к понятию дистанция в общение**

- А) интимная
- Б) социальная
- В) публичная
- Г) групповая

**8. К умению организовать конструктивное общение не относится**

- А) умение слушать собеседника
- Б) умение внушать свою позицию +
- В) умение эмоционально сопереживать
- Г) умение решать конфликтные ситуации

**9. Какого канала приема и передачи информации не существует**

- А) аудиальный
- Б) визуальный
- В) кинестический
- Г) трансмиссивный

**10. Человек активно демонстрирует свою позицию в конфликте, не уступая своих интересов, не желая воспринимать информацию от собеседника. Какой стиль поведения в конфликте он использует**

- А) Компромисс
- Б) Сотрудничество
- В) Конкуренция
- Г) Уклонение

**11. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

- А) фонетический
- Б) виталистический
- В) верны а и б
- Г) семантический

**12. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:**

- А) в процессе контакта строится на идеологической почве
- Б) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- В) в процессе контакта возникают негативные чувства
- Г) если участники общения являются носителями разных субкультур

**13. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

- А) только обмена информацией между собеседниками
- Б) взаимодействию общающихся, обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками
- В) восприятие друг другом в процессе общения
- Г) все ответы верны

**14. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) экспрессивность
- Г) инклюзивность

**15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...**

- А) проявление тревожности
- Б) демонстрацию креативного поведения
- В) процесс формирования образа другого человека
- Г) развитие аутоагрессивных тенденций

**16. Человеческая речь характеризуется:**

- А) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- Б) определенной логикой построения фраз
- В) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- Г) все ответы верны

**17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.**

- А) смысловые
- Б) эмоциональные
- В) физические
- Г) конгруэнтные

**18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...**

- А) идентификации
- Б) эмпатии
- В) рефлексии
- Г) адаптация

**19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

- А) личностным
- Б) дистантным
- В) ролевым
- Г) деловым

**20. Существенный признак внушения:**

- А) некритическое восприятие информации
- Б) недоверие
- В) критичность
- Г) подозрительность

**21. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...**

- А) убеждение
- Б) психическое заражение
- В) эмпатия
- Г) эйфория

**22. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:**

- А) понимание целей партнера
- Б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- Г) знание индивидуальных особенностей партнера

**23. К формам реализации делового общения не относится**

- А) переговоры
- Б) брифинг
- В) совещания
- Г) беседа

**24. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...**

- А) комплимент
- Б) лесть
- В) критика
- Г) объективно

**25. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

- А) примитивное
- Б) закрытое
- В) ролевое
- Г) открытое

**26. Что не относится к этапам делового общения:**

- А) установление контакта
- Б) выявление мотивов общения
- В) совещание
- Г) завершение общения

**27. Основные механизмы познания другого человека:**

- А) эмпатия
- Б) все ответы верны
- В) рефлексия
- Г) идентификация

**28. Что не относится к видам рефлексивного слушания**

- А) Парафраз
- Б) Резюмированные
- В) Эмоцианирование
- Г) Отражение чувств

**29. Что не относится к видам конфликта**

- А) Внутриличностный
- Б) Межгрупповой
- В) Межвидовой
- Г) Межличностный

**30. Действие снижающейся эффективности совместной деятельности:**

- А) конкуренция
- Б) общение
- В) дискутирование
- Г) размышление

### ВАРИАНТ № 3

**1. Основные качества манипулятора**

- А) недоверие к себе и другим
- Б) лживость
- В) примитивность чувств
- Г) все ответы верны

**2. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.**

- А) светское
- Б) ролевое
- В) деловое
- Г) примитивное

**3. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?**

- А) цель общения

- Б) уровень общения
- В) количество участников общения
- Г) социальная значимость общения

**4. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**

- А) транзакция
- Б) ролевые ожидания
- В) социальная роль
- Г) психологический контакт

**5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.**

- А) деловое
- Б) манипулятивное
- В) светское
- Г) формально-ролевое

**6. Особенность невербального общения:**

- А) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- Б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- В) все ответы верны
- Г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

**7. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...**

- А) края
- Б) первичности
- В) ореола
- Г) бумеранга

**8. Манипулирующее воздействие проявляется в ...**

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку
- Г) столкновение и активное противостояние позиций собеседников

**9. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:**

- А) в процессе контакта строится на идеологической почве
- Б) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- В) в процессе контакта возникают негативные чувства
- Г) если участники общения являются носителями разных субкультур

**10. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) экспрессивность
- Г) инклюзивность

**11. Человеческая речь характеризуется:**

- А) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- Б) определенной логикой построения фраз
- В) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- Г) все ответы верны

**12. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...**

- А) идентификации
- Б) эмпатии
- В) рефлексии
- Г) адаптация

**13. Существенный признак внушения:**

- А) некритическое восприятие информации
- Б) недоверие
- В) критичность
- Г) подозрительность

**14. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...**

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация
- В) идентификация
- Г) обобщение

**15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

- А) фонетический;
- Б) виталистический;
- В) верны а и б
- Г) семантический;

**16. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

- А) только обмен информацией между собеседниками
- Б) взаимодействию общающихся, обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками
- В) восприятие друг другом в процессе общения
- Г) все ответы верны

**17. Перцептивная сторона общения включает в себя ...**

- А) проявление тревожности
- Б) демонстрацию креативного поведения
- В) процесс формирования образа другого человека
- Г) развитие аутоагрессивных тенденций

**18. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.**

- А) смысловые
- Б) эмоциональные
- В) физические
- Г) конгруэнтные

**19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

- А) личностным
- Б) дистантным
- В) ролевым
- Г) деловым

**20. Что не относится к видам конфликта**

- А) Внутриличностный
- Б) Межгрупповой
- В) Межвидовой
- Г) Межличностный

**21. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:**

- А) понимание целей партнера
- Б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- Г) знание индивидуальных особенностей партнера

**22. Человек активно демонстрирует свою позицию в конфликте, не уступая своих интересов, не желая воспринимать информацию от собеседника. Какой стиль поведения в конфликте он использует**

- А) Компромисс
- Б) Сотрудничество
- В) Конкуренция
- Г) Уклонение

**23. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...**

- А) комплимент
- Б) лесть
- В) критика
- Г) объективно

**24. Что не относится к этапам делового общения:**

- А) установление контакта
- Б) выявление мотивов общения
- В) совещание
- Г) завершение общения

**25. Что не относится к видам рефлексивного слушания**

- А) Пара фраз
- Б) Резюмирование
- В) Эмоцианирование
- Г) Отражение чувств

**26. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...**

- А) убеждение
- Б) психическое заражение
- В) эмпатия
- Г) эйфория

**27. Какого канала приема и передачи информации не существует**

- А) аудиальный
- Б) визуальный
- В) кинестический



Г) трансмиссивный

**28. К формам реализации делового общения не относится**

- А) переговоры
- Б) брифинг
- В) совещания
- Г) беседа

**29. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

- А) примитивное
- Б) закрытое
- В) ролевое
- Г) открытое

**30. Основные механизмы познания другого человека:**

- А) эмпатия
- Б) все ответы верны
- В) рефлексия
- Г) идентификация.

**Критерии оценки:**

<b>Оценка</b>	<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Количество правильных ответов</b>
«отлично»	85 – 100%	26 – 30
«хорошо»	70 – 84%	21 – 25
«удовлетворительно»	50 – 69%	15 – 20

**Темы реферативных сообщений**

1. Функциональная асимметрия мозга и мышления.
2. Развитие мышления в онтогенезе.
3. Соотношение мышления и речи.
4. Генетические и средовые факторы в развитии интеллекта.
5. Соотношение социального и биологического в формировании характера.
6. Влияние эмоций на мышление.
7. Способы развития памяти.
8. Способы тренировки внимания.
9. Креативное мышление.
10. Классификация страха и тревоги.
11. Эмоции в профессиональной деятельности
12. Стресс в профессиональной деятельности.
13. Профилактика стресса.
14. Приемы психологической саморегуляции (нервно-мышечная релаксация, аутогенная тренировка, психогимнастика, визуализация).
15. Психология семьи.
16. Типы мышления.
17. Характеристика эмоций.
18. Трансактная теория Э.Берна.
19. Гуманистическая теория личности.
20. Невербальные средства общения.
21. Психология толпы.
22. Особенности развития самооценки.
23. Одиночество как социально-психологическая проблема.
24. Первичная и вторичная социализация.
25. Конфликты в современном обществе.

### **Критерии оценки по рефератам.**

- Соответствие темы реферата его теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи содержания первоисточника;
- логичность, связность;
- доказательность;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения; их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию, списка литературы, приложения и т.п.);
  - языковая правильность;
  - объем реферата - не менее 15 страниц печатного текста формата А-4, шрифт – 12-14 кегль.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» ставится, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если имеются существенные отступления от требований к написанию реферата. В частности: тема раскрыта лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата, нарушены требования к внешнему оформлению.

Оценка «неудовлетворительно», если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### **Критерии оценки устного ответа.**

Отметка «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.

Отметка «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.

Отметка «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.

Отметка «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.

### **Критерии оценки по презентации.**

Отметка «отлично» ставится, если презентация полностью соответствует требованиям по оформлению и содержанию, а именно: единый стиль оформления всей презентации; использование не более трех базовых цветов на слайде; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; графическая информация соответствует заданной теме; презентация не перегружена анимацией; студент ориентируется в докладе и презентации; студент отвечает на все заданные вопросы; презентация состоит из 10-15 слайдов; слайды не перегружены тестом; текст легко читаем; присутствует логический переход в докладе.

Отметка «хорошо» ставится, если в презентации присутствуют некоторые недочеты, а именно: студент ориентируется в презентации и докладе, но затрудняется в ответах на вопросы; дизайн презентации соответствует требованиям; шрифт читаем; логическая последовательность текста; присутствует перегруженность текстом на слайде;

Отметка «удовлетворительно», если студент недостаточно раскрыл тему; студент плохо ориентируется в презентации и докладе, не может ответить на поставленные вопросы; случайный дизайн презентации; каждый слайд своего цвета; слайды перегружены анимацией; параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию; графика мало соответствует содержанию.

Отметка «неудовлетворительно», если студент использовал не свою презентацию; студент не ориентируется в презентации и докладе, не может ответить на заданные вопросы; текст презентации перегружен анимацией; каждый слайд имеет свой дизайн; слайды перегружены текстом, который не читаем.

### **3.3.Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **Вопросы для проведения дифференцированного зачета**

##### **Вариант 1.**

- 1 Что такое общение?
- 2 Каковы причины общения?
- 3 Какие процессы включает общение?
- 4 Какие виды общения существуют?
- 5 Каковы функции общения?
- 6 Какие виды речи существует?
- 7 Что такое общительность?
- 8 Что содействует успешному общению?
- 9 Какие коммуникативные навыки необходимо иметь?
- 10 Какие уровни общения существуют?
- 11 Какие взаимодействия могут быть при общении?
- 12 Каковы характеристики пассивного (слушающего) собеседника?
- 13 Каковы характеристики активного собеседника?
- 14 Какие стили общения могут быть? Охарактеризуйте их
- 15 Что такое коммуникация?
- 16 Что такое коммуникативные барьеры?
- 17 Какие коммуникативные барьеры встречаются?
- 18 Как происходит понимание речи?
- 19 Какие требования к информации существуют?
- 20 Перечислите невербальные способы общения. Охарактеризуйте их
- 21 Что такое интеракция?
- 22 Как ведет себя человек при общении с ориентацией на свои цели?
- 23 Как ведет себя человек при общении с ориентацией на цели другого?
- 24 Какое поведение человека происходит по теории вознаграждения и затрат (по Дж. Хомансу)?
- 25 Какое поведение у человека при межличностном общении по теории З. Фрейда?
- 26 Как взаимодействуют люди по теории произведения впечатлений Э. Гофмана?
- 27 Охарактеризуйте три составляющих личности (родитель, ребенок, взрослый) по теории Э. Берна
- 28 Что такое перцепция?

- 29 Что нужно человеку для эффективного общения?
- 30 Как происходит межличностное взаимодействие при общении?
- 31 Какую информацию мы можем получить при восприятии человека во время общения?
- 32 Каково значение перцепции (восприятия при общении)?
- 33 Что значит договориться и как эффективно это можно сделать?
- 34 Какие умения нужны, чтобы договориться?
- 35 Какую информацию нужно знать от собеседника при заключении договора?
- 36 В чем состоит искусство договариваться?
- 37 Как образуется самооценка человека?
- 38 Какие виды самооценки существуют?
- 39 Что такое чувство собственного достоинства?
- 40 Что такое самооценочность?
- 41 Что такое уважение себя?
- 42 Какие противоречия могут быть между самооценкой и оценкой со стороны?
- 43 Что такое правила и нормы поведения?
- 44 Как мы должны относиться к окружающим?
- 45 Какие правила при общении нужно соблюдать?
- 46 Почему при общении важны юмор, спокойствие, внимательность, уважение?
- 47 Почему важно соблюдать культуру речи, культуру одежды?
- 48 Почему важно соблюдать свои честь и достоинство и другого?

## **Вариант 2.**

- 1 Психология как наука.
- 2 Этапы становления психологии как науки.
- 3 Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологического знания.
- 4 Психика человека как предмет изучения.
- 5 Структура сознания человека.
- 6 Общение как социально-психологическая проблема.
- 7 Виды и уровни общения
- 8 Вербальные и невербальные средства общения.
- 9 Функции общения.
- 10 Перцептивная сторона общения.
- 11 Эффекты социальной перцепции: ореола, новизны, первичности.
- 12 Коммуникативная сторона общения.
- 13 Коммуникативные барьеры.
- 14 Интерактивная сторона общения.
- 15 Треугольник С Карпмана. Позиция жертвы, преследователя и спасателя.
- 16 Транзактный анализ Э. Берна.
- 17 Основные характеристики Эго-состояний: Родитель, Ребенок, Взрослый, по Э.Берну.
- 18 Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды.
- 19 Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции).
- 20 Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой).
- 21 Структура конфликта, его динамика.
- 22 Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций.
- 23 Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).
- 24 Трудности и барьеры в общении.
- 25 Понятие манипуляций в общении.
- 26 Техники эффективного межличностного общения.
- 27 Психологические особенности публичного выступления.
- 28 Основные правила построения публичной речи.
- 29 Деловой этикет в профессиональной деятельности.
- 30 Основные правила делового этикета.

## 4. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

### Информационное обеспечение реализации программы

#### 4.1. Печатные издания

Шеламова Г.М. Психология общения: учебное пособие. - М.: «Академия», 2018.-128с.

#### Дополнительная печатная или электронная литература

Рогов, Е. И., Психология общения + eПриложение: Тесты. : учебник / Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11480-3. — URL: <https://book.ru/book/948886>

Рыжиков, С. Н., Психология общения. Практикум + eПриложение : учебное пособие / С. Н. Рыжиков, Ю. М. Демидова. — Москва : КноРус, 2023. — 318 с. — ISBN 978-5-406-11823-8. — URL: <https://book.ru/book/949742>

Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09830-1. — URL: <https://book.ru/book/943870>

Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154>

Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787>

Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88339>

Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>

Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>

Социальная психология : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Сухов, М. Г. Гераськина, А. М. Лафуткин, А. В. Чечкова ; под редакцией А. Н. Сухов. — 7-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 615 с. — ISBN 978-5-238-02192-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/71051>

#### Словари, справочники, энциклопедии, периодические материалы (журналы и газеты)

1. Электронный Большой психологический словарь

[https://gufo.me/dict/psychologie\\_dict](https://gufo.me/dict/psychologie_dict)

2. Краткий терминологический словарь по предметам кафедры социальногуманитарных дисциплин / составители И. И. Турский [и др.]. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 249 с. — Текст : электронный // Электроннобиблиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101398.html>
3. Журнал Гуманитарный вектор. Серия Педагогика. Психология <https://www.iprbookshop.ru/23178.html>
4. Журнал Национальный психологический журнал <https://www.iprbookshop.ru/27429.html>
5. <https://rg.ru/> Российская газета  
<https://ug.ru/> Учительская газета

Бланк для выполнения заданий дифференцированного зачета.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**БЛАНК ОТВЕТОВ**

Обучающегося \_\_\_\_\_  
группы 30, курс: 3  
специальность/профессия 43.02.13 Гостиничное дело  
Дисциплина /МДК ОГСЭ.05 Психология общения

**ВАРИАНТ** \_\_\_\_\_

1.		16.	
2.		17.	
3.		18.	
4.		19.	
5.		20.	
6.		21.	
7.		22.	
8.		23.	
9.		24.	
10.		25.	
11.		26.	
12.		27.	
13.		28.	
14.		29.	
15.		30.	

Количество баллов \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Преподаватель \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине ОГСЭ 02. История**

г. Георгиевск



Комплект фонда оценочных средств по дисциплине **ОГСЭ.02 История**, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 ) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14. Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14. Гостиничное дело и требований работодателей

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Ковалёва В.В. преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией общеобразовательных дисциплин  
Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Цой Е.Д.

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом  
Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Контроль и оценка учебной дисциплины по темам.
  - 3.1 Формы и методы оценивания
  - 3.2 Освоение учебной дисциплины по темам.
4. Комплект оценочных средств.
  - 4.1 Текущий контроль успеваемости по темам.
  - 4.2 Вопросы промежуточной аттестации
5. Лист регистрации изменений в ФОС.

### **1. Паспорт ФОС**

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «История» программы подготовки специалистов среднего звена (далее-ППССЗ) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме **дифференцированного зачета**.

ФОС разработаны в соответствии с:

1. ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело
2. рабочей программой учебной дисциплины «Истории»

Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл ППССЗ, ОГСЭ.02.

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка формирования общих, а также усвоения следующих знаний и умений.

Таблица №1

Результаты обучения: <i>знать, уметь</i> (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)	Показатели оценки результата.
<b>ЗНАТЬ:</b>	
<b>З 1.</b> основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX- XXI вв.)	-Воспроизводит основные черты экономической, политической, культурной жизни стран Западной Европы и США, Восточной Европы, Азии, Африки и Лат. Америки -Излагает основные проблемы развивающихся стран мира, использует материалы СМИ и Интернет
<b>З 2.</b> сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX- начале XXI в.	-Воспроизводит знания о локальных, региональных, межгосударственных конфликтах XX- н. XXI вв. - Анализирует гражданские войны в Китае, в Корее, во Вьетнаме, конфликты в Африке и Лат. Америке, арабо-израильские, ирано-иракские войны -Выявляет причины Карибского кризиса 1962г. -Заполняет таблицу «Локальные конфликты» -Сравнивает, обобщает, приводит примеры, даёт оценку локальным, региональным, межгосударственным конфликтам XX-XXI вв.
<b>З 3.</b> основные процессы (интеграционных, поликультурных, миграционных и иных) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира	-Воспроизводит основные процессы политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира -Сравнивает процессы интеграции на постсоветском пространстве с аналогичными процессами в других регионах мира, определяет причины различий между ними Выявляет проблемы и противоречия интеграционного процесса - Определяет стадии интеграции стран Западной Европы и перспектив их дальнейшего сближения

<p><b>3 4.</b> назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Определяет причины создания ООН</li> <li>-Указывает основные направления деятельности ООН</li> <li>- Оценивает деятельность России в качестве постоянного члена Совета Безопасности</li> <li>-Характеризует наиболее влиятельные международные организации, определяет их значения в современном мире.</li> </ul>
<p><b>3 5.</b> о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Выявляет основные достижения культуры СССР в 1970-1991гг.</li> <li>-Устанавливает общие условия развития культуры в суверенной России, образования и науки, художественного творчества, общественно- политической мысли</li> <li>-Анализирует проблемы духовного развития российского общества в XX-XXI в</li> <li>-Излагает знания о живописи, архитектуре, музыке и кино современного Запада</li> </ul>
<p><b>3 6.</b> содержание и назначение важнейших нормативных правовых и законодательных актов мирового и регионального значения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Воспроизводит основные правовые и законодательные акты мирового и регионального значения</li> <li>- Сравнивает и сопоставляет Декларацию по правам человека и Декларацию по правам ребенка</li> <li>-Истолковывает Декларации ЮНЕСКО, МОТ, ВОЗ и др.</li> </ul>
<p><b>УМЕТЬ:</b></p>	
<p><b>У 1.</b> ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Извлекает информацию из различных исторических и современных источников, структурирует информацию, соотносит теоретические знания с материалами источника</li> <li>- Применяет исторические знания для осмысления сущности современных</li> </ul>
	<p>общественных явлений</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составляет кроссворды, конспекты.</li> </ul>
<p><b>У 2.</b> выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Решает проблемные и познавательные задачи</li> <li>-Строит хронологические, синхронистические таблиц, тематические схемы</li> <li>-Выделяет причинно-следственные связи и закономерности исторического процесса</li> <li>-Участвует в дискуссиях, ведёт диалог.</li> </ul>

В результате освоенных знаний и умений развиваются общие компетенции (ок).

<b>общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности.</b>	<b>Показатели оценки результата.</b>
<b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Постоянство демонстрации интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе.
<b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов. Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач. Адекватная реакция на внешнюю

	оценку выполненной работы.
<b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций. Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий. Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач.
<b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование разнообразных источников информации. Грамотное определение типа и формы необходимой информации. Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате. Определение степени достоверности и актуальности информации. Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации. Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.

<p><b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в</p>	<p>Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации, подготовки самостоятельных работ.</p>
<p><b>ОК 6.</b> Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу.          Передача информации, идей и опыта членам команды.          Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе.          Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности.          Регулярное представление обратной связи членам команды.          Демонстрация навыков эффективного общения.</p>
<p><b>ОК 7.</b> Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>Грамотная постановка целей.          Точное установление критериев успеха и оценки деятельности.          Гибкая адаптация целей к изменяющимся условиям.          Обеспечение выполнения поставленных задач.          Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива.          Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений.          Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед.</p>
<p><b>ОК 8.</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении учебной дисциплины.          Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков.          Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации.</p>
<p><b>ОК 9.</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности.</p>
<p><b>ОК 10.</b> Владеть письменной и устной коммуникацией на государственном и (или) иностранном (английском) языке.</p>	<p>Демонстрация навыков владения письменной и устной речью на русском и иностранном (английском) языке.</p>

### 3. Контроль и оценка учебной дисциплины по темам

#### 3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «История», направленные на формирование общих компетенций.

**УО** оценка устного ответа.

**СР** оценка выполнения самостоятельной работы

**КП** оценка компьютерной презентации

**Т** оценка результатов тестирования

**ДЗ** оценка результата дифференцированного зачета

#### 3.2 Освоение учебной дисциплины по темам

Таблица №3

	Текущий контроль	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, У,З
<b>Раздел 1</b> Развитие СССР и его место в мире в 1980-е гг.		
Тема 1.1. Основные тенденции развития СССР к 1980-м гг.	УО, КП, Т №1	31, 35, У1,2.
Тема 1.2. Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.	УО, Т № 2.	3 2, 33, У1,2
<b>Раздел 2.</b> Россия и мир в конце XX - начале XXI века.		
Тема 2.1. Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века.	УО, КП.	3 2, 35, У1,2.
Тема 2.2. Укрепление влияния России на постсоветском пространстве.	УО, КП.	33, У1,2
Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	УО	31, 33, 34, У1,2.
Тема 2.4. Развитие культуры в России.	УО, КП.	3 5, У1.
Тема 2.5.Перспективы развития РФ в современном мире	УО, КП.	У1,2, 34,
Дифференцированный зачёт	ДЗ	31-6, У1-2, ОК 1-10



#### 4. Комплект оценочных средств.

##### 4.1 Текущий контроль успеваемости по темам.

###### Тест №1

#### Внутренняя и внешняя политика СССР в 1964-1985 годах

##### Вариант 1.

**1. В каком году был подписан договор ОСВ-2?**

- 1) в 1965.      2) в 1970.      3) в 1979.      4) в 1983.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

- 1) начало восьмой пятилетки  
2) принятие третьей Конституции СССР  
3) смерть Л.И. Брежнева  
4) введение пятидневной рабочей недели для рабочих и служащих

**3. Писатель, автор романа «Архипелаг ГУЛАГ», был выслан из страны.**

- 1) А.И. Солженицын.    2) А.Д. Сахаров.      3) А.Д. Синявский.    4) И.А. Бродский

**4. Какое предприятие было построено во второй половине 1960-х – начале 1970-х годов?**

- 1) Московский автомобильный завод им. И.А. Лихачёва.    2) Волжский автомобильный завод.  
3) Уральский автомобильный завод.    4) Горьковский автозавод.

**5. Что явилось одной из предпосылок разрядки международной напряжённости?**

- 1) отказ СССР от строительства социализма  
2) огромное преимущество СССР в количестве накопленных вооружений  
3) осознание мировым сообществом невозможности победы в ядерной войне  
4) прекращение холодной войны

**6. Прочитайте данный отрывок из международного соглашения и укажите год, когда оно было подписано.**

Правительства Французской Республики, Соединённого Королевства и Соединённых Штатов Америки заявляют, что связи между Западными секторами Берлина и Федеративной Республикой Германии будут поддерживаться и развиваться с учётом того, что эти сектора по-прежнему не являются составной частью Федеративной Республики Германии и не будут управляться ею и впредь.

- 1) 1965.      2) 1971.      3) 1981.      4) 1983.

**7. Использование должностным лицом своего служебного положения в целях личного обогащения, противоречащее законодательству и моральным установкам, - это:**

- 1) инфляция.    2) застой.      3) бюрократия.    4) коррупция.

**8. Что было предпринято в ходе экономической реформы А.Н. Косыгина?**

- 1) полностью отменялось государственное планирование производства

- 2) увеличивалось количество нормативных плановых показателей
- 3) создавался Высший совет народного хозяйства
- 4) предприятия получили возможность самостоятельно распоряжаться частью прибыли

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) подписание договора ОСВ-1
- 2) ввод советских войск в Афганистан
- 3) столкновение с Китаем близ острова Даманский
- 4) подписание Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в

Европе

**10. Что было характерно для социально-экономического развития страны в период 1964-1985 годов? Укажите две характеристики из пяти предложенных.**

- 1) уменьшение значимости средств от продажи нефти и газа для экономики страны
- 2) СССР полностью обеспечивал себя продуктами сельского хозяйства
- 3) удельный вес ручного труда в промышленности составлял не более 10%
- 4) переход на пятидневную рабочую неделю
- 5) рост численности населения

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

- А) Л.И. Брежнев.
- Б) Ю.В. Андропов
- В) А.Н. Косыгин

**ФАКТЫ**

- 1) Председатель Совета Министров СССР в 1964-1980 годах.
- 2) Министр обороны СССР в 1976-1984 годах.
- 3) Автор книг «Малая Земля», «Возрождение» и «Целина».
- 4) Председатель КГБ СССР в 1967 – 1982 годах.

**12. Прочитайте отрывок из воспоминаний участницы событий и укажите год, пропущенный в тексте.**

Ровно в 12 часов дня 25 августа \_\_\_\_\_ года мы сели на парапет у Лобного места и развернули лозунги: «At' zije svobodne a nezavisle Ceskoslovensko!» («Да здравствует свободная и независимая Чехословакия»), «Позор оккупантам!», «Руки прочь от ЧССР!», «За вашу и нашу свободу!», «Свободу Дубчеку!» Почти немедленно раздался свист, и со всех концов площади к нам бросились сотрудники КГБ в штатском: они дежурили на Красной площади, ожидая выезда из Кремля чехословацкой делегации. Подбегая, они кричали: «Бей антисоветчиков!»

**Внутренняя и внешняя политика СССР в 1964-1985 годах**

**Вариант 2.**

**1. В каком году начала осуществляться косыгинская реформа в области промышленности?**

- 1) в 1965.
- 2) в 1970.
- 3) в 1975.
- 4) в 1980.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

3. 1) подписание договора ОСВ-1.  
2) ввод советских войск в Афганистан.  
3) ввод войск стран Варшавского договора в Чехословакию.  
4) подписание Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе.

**4. Кто занимал должность Председателя Совета Министров СССР в 1964-1980 годах?**

- 1) Л.И. Брежнев. 2) А.Н. Косыгин. 3) К.У. Черненко.  
2) 4) Д.Ф. Устинов.

**5. Строительство какого объекта было завершено во второй половине 1960-х – начале 1970-х годов?**

- 1) Днепро ГЭС. 3) Красноярская гидроэлектростанция.  
2) Горьковская гидроэлектростанция. 4) Волжская гидроэлектростанция.

**6. Что стало одним из последствий «Пражской весны»?**

- 1) появление «доктрины Брежнева»  
2) улучшение отношений между СССР и Югославией  
3) выход Чехословакии из Организации Варшавского договора сразу после «Пражской весны»  
4) проведение в 1970-х годах демократических реформ в Чехословакии А. Дубчеком

**7. С кем из деятелей культуры беседует журналист? Укажите имя.**

- Вы сказали однажды: «Я в отличие от других поэтов...». Вот я тоже вас считаю поэтом по преимуществу, а вы кем себя считаете?

- Я себя считаю тем, кто я есть. Я думаю, сочетание тех жанров и элементов искусства, которыми я занимаюсь и пытаюсь сделать из них синтез, может, это даже какой-то новый вид искусства. Не было же магнитофонов в XIX веке, была только бумага, теперь появились магнитофоны и видеомагнитофоны. Вы спросили: «Кем я себя больше считаю – поэтом, композитором, актёром?». Вот я не могу вам напрямую ответить на этот вопрос.

- 1) О.Н. Ефремов. 2) С.Ф. Бондарчук. 3) В.М. Шукин.  
4) В.С.Высоцкий.

**7. Человек, политические взгляды которого существенно расходятся с официальными установлениями в стране, где он живёт; политически инакомыслящий – это:**

- 1) дилетант. 2) конформист. 3) диссидент. 4) коррупционер.

**8. Какое положение содержалось в «брежневской» конституции СССР?**

- 1) в СССР существует частная собственность на средства производства.  
2) в СССР построено развитое социалистическое общество.

- 3) в СССР построено коммунистическое общество.
- 4) в СССР существует многопартийность.

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) начало восьмой пятилетки
- 2) принятие третьей Конституции СССР
- 3) избрание Ю.В. Андропова Генеральным секретарём ЦК КПСС
- 4) избрание К.У. Черненко Генеральным секретарём ЦК КПСС

**10. Что было характерно для общественно-политической жизни СССР периода 1964-1985 годов? Укажите две характеристики из пяти предложенных.**

- 1) отказ от регулярного проведения съездов КПСС
- 2) прекращение критики культа личности Сталина
- 3) отсутствие регулярной смены руководителей, старение руководящих кадров
- 4) массовые репрессии
- 5) волна реабилитации жертв политических репрессий

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ ФАКТЫ**

- А) А.И.Солженицын. 1) был арестован в 1965 году за публикацию за рубежом своих произведений.
- Б) А.Д.Сахаров. 2) знаменитый музыкант, в конце 1970-х годов лишён советского гражданства.
- В) Ю.М.Даниэль. 3) автор произведения «Архипелаг ГУЛАГ».
- 4) правозащитник, арестован и сослан в г. Горький в 1980 году.

**12. Прочитайте данный отрывок и укажите фамилию, дважды пропущенную в тексте.**

В мае 1967 г. Брежнев отправил в отставку председателя КГБ В.Семичастного и на его место назначил \_\_\_\_\_ ... При нём репрессии против инакомыслящих несколько уменьшились в количественном отношении, но усилились качественно. В этот период стали применять психиатрическое «лечение» ... \_\_\_\_\_ направил в ЦК письмо с планом более активного использования сети психиатрических лечебниц в целях изоляции активных противников власти.

**Внутренняя и внешняя политика СССР в 1964-1985 годах**

**Вариант 3.**

**1. В каком году К.У. Черненко стал Генеральным секретарём ЦК КПСС?**

- 1) в 1979.
- 2) в 1980.
- 3) в 1982.
- 4) в 1984.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) суд над писателями А.Д. Синявским и Ю.М. Даниэлем
- 2) создание Комитета прав человека в СССР
- 3) высылка из страны А.И. Солженицына

- 4) создание Московской группы содействия выполнению Хельсинских соглашений

**3. Кто занимал должность председателя КГБ СССР в период 1967-1982 годов?**

- 1) Л.И. Брежнев. 2) А.Н. Косыгин. 3) Ю.В. Андропов. 4) Д.Ф. Устинов.

**4. Строительство какого объекта было завершено во второй половине 1960-х – начале 1970-х годов?**

- 1) здание Исторического музея в Москве. 3) Шуховская (Шаболовская) башня в Москве.  
2) здание Казанского вокзала в Москве. 4) Останкинская телебашня в Москве.

**5. Что стало одним из последствий прихода к власти в СССР Л.И. Брежнева?**

- 1) новая волна реабилитаций жертв политических репрессий  
2) начало критики культа личности Сталина  
3) курс на стабилизацию положения в стране  
4) регулярная смена высших руководителей, омоложение кадров

**6. Укажите, в какой стране происходили описанные события.**

Ситуация по-прежнему беспокоила советское руководство. Однако Москва, учитывая «уроки Чехословакии», не желала повторения ошибок...

В ноябре 1981 г. в столице произошли столкновения оппозиции с полицией. Конфликт грозил перерасти в острые формы. 12 декабря 1981 г. правительство В. Ярузельского ввело в стране военное положение, образовав Военный совет национального спасения. При этом двум советским дивизиям, дислоцированным в этой стране, был отдан строгий приказ оставаться в казармах, чтобы не провоцировать население... Была приостановлена деятельность «Солидарности» и всех оппозиционных групп...

- 1) в Чехословакии. 2) в Польше. 3) в ФРГ. 4) в Финляндии.

**7. Какое название получила политика плотной опеки СССР по отношению к социалистическим странам?**

- 1) доктрина Брежнева. 3) разрядка.  
2) «Пражская весна». 4) правозащитное движение.

**8. Какое положение содержалось в «брежневской» конституции СССР?**

- 1) никакая идеология не может устанавливаться в качестве государственной  
2) в СССР признаётся идеологическое многообразие  
3) руководящей и направляющей силой светского общества является КПСС  
4) в СССР признаётся политическое многообразие, многопартийность

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) визит Р. Никсона в Москву
- 2) подписание договора ОСВ-2
- 3) подписание Заключительного акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в

Европе

- 4) вооружённое столкновение с Китаем близ острова Даманский

**10. Что характерно для экономики страны в период 1964-1985 годов? Укажите две характеристики из пяти предложенных.**

- 1) постепенный рост теневой экономики
- 2) полный отказ от планирования производства
- 3) постоянное сокращение затрат на содержание аппарата управления
- 4) попытка проведения экономической реформы
- 5) СССР становится мировым лидером в производстве вычислительной техники

**11. Установите соответствие между именами деятелей культуры и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ ФАКТЫ**

- |                     |   |
|---------------------|---|
| А) Э.А. Рязанов     | 1) советский писатель, поэт, главный редактор |
| Б) Ю.П. Любимов     | 2) режиссёр фильма «Берегись автомобиля»      |
| В) А.Т. Твардовский | 3) режиссёр фильма «Обыкновенный фашизм»      |
|                     | 4) главный режиссёр Театра на Таганке         |

**12. Прочитайте данный отрывок и укажите название страны, пропущенное в тексте.**

8 декабря 1979 г. состоялось заседание «малого Политбюро». После долгих колебаний решили ввести в \_\_\_\_\_ небольшой контингент 75-80 тысяч человек. 10 декабря заседали ещё раз, пригласив начальника Генштаба Николая Огаркова. Он выступил против ввода войск, заявив, что 75 тысяч задачи не решат. Маршал Устинов резко осадил его: «Вы что будете учить Политбюро? Вам надлежит только выполнять приказания».

**Внутренняя и внешняя политика СССР в 1964-1985 годах.**

**Вариант 4.**

**1. В каком году была принята Конституция СССР?**

- 1) в 1965.      2) в 1975.      3) в 1977.      4) в 1980.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) арабо-израильская «шестидневная» война
- 2) подписание договора ОСВ-2
- 3) ввод войск стран Варшавского договора в Чехословакию
- 4) вооружённое столкновение с Китаем близ острова Даманский

**3. Кто является одним из создателей советской водородной бомбы, известным правозащитником?**

- 1) А.И. Солженицын. 2) А.Д. Сахаров. 3) Ю.М. Даниэль. 4) П.Л. Капица.

**4. Строительство какого объекта было завершено в период 1964-1985 годов?**

- 1) Трансполярная магистраль  
2) Байкало-Амурская магистраль (Тайшет – Советская Гавань)  
3) Туркестано-Сибирская магистраль  
4) Транссибирская магистраль

**5. Что явилось одной из причин свёртывания разрядки международной напряжённости?**

- 1) начало войны во Вьетнаме  
2) ввод советских войск в Афганистан  
3) ввод войск стран Варшавского договора в Чехословакию 4)  
подписание четырёхстороннего соглашения по Западному Берлину

**6. Укажите имя, пропущенное в данном отрывке.**

Рано утром 4 июня 1972 года, покидая страну, \_\_\_\_\_ написал письмо Генеральному секретарю КПСС Леониду Брежневу, в котором выразил надежду, что ему разрешат публиковаться в русских журнал и книгах:

«Уважаемый Леонид Ильич, покидая Россию не собственной воле, о чём Вам, может быть, известно, я решаюсь обратиться к Вам с просьбой... Я хочу просить Вас дать возможность сохранить моё существование, моё присутствие в литературном процессе, хотя бы в качестве переводчика – в том качестве, в котором я до сих пор и выступал.

- 1) А.А. Фадеев. 2) М.Л. Ростропович. 3) В.С. Высоцкий. 4) И.А. Бродский.

**7. Какое название получила политика, направленная на снижение агрессивности противостояния стран социалистического лагеря и капиталистического лагеря?**

- 1) демократизация. 2) оттепель. 3) застой. 4) разрядка.

**8. Что было предпринято в ходе экономической реформы А.Н. Косыгина?**

- 1) сокращалось количество нормативных плановых показателей для предприятий  
2) вместо отраслевых министерств создавались совнархозы  
3) предприятия передавались в частную собственность  
4) предприятиям запретили распоряжаться частью прибыли

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) суд над писателями А.Д. Синявским и Ю.М. Даниэлем  
2) избрание Ю.В. Андропова Генеральным секретарём ЦК КПСС  
3) высылка из страны А.И. Солженицына

- 4) создание Московской группы содействия выполнению Хельсинских соглашений

**10. Какие положения содержались в «брежневской» Конституции? Укажите два положения из пяти предложенных.**

- 1) в СССР признаётся частная собственность
- 2) правительство страны называется Совет Народных Комиссаров СССР
- 3) КПСС является руководящей и направляющей силой советского общества
- 4) в СССР сложилась новая историческая общность людей – советский народ
- 5) к 1980 году в СССР будет построено коммунистическое общество

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

**ФАКТЫ**

- |                 |  |
|-----------------|--|
| А) Л.И. Брежнев | 1) председатель КГБ СССР в 1967-1982 годах                   |
| Б) К.У.Черненко | 2) председатель Президиума Верховного Совета и 1977-1982 гг. |
| В) А.Н.Косыгин  | 3) Генеральный секретарь ЦК КПСС с 13 февраля 1984 года      |
|                 | 4) глава правительства СССР в 1964-1980 годах                |

**12. Прочитайте данный отрывок из Постановления Секретариата ЦК КПСС и укажите год, когда произошло событие, о котором говорится в тексте.**

Успешное проведение Игр нанесло серьёзный удар по амбициям администрации США, пытавшейся ради нагнетания международной напряжённости сорвать Олимпиаду в Москве, развалить международное олимпийское движение. Важным политическим итогом борьбы вокруг Московской Олимпиады является тот факт, что большинство западноевропейских стран – союзников США по НАТО, вопреки грубому нажиму американской администрации, направили на Игры представительные спортивные делегации.



## Тест № 2.

### Внутренняя и внешняя политика СССР в эпоху перестройки

#### Вариант 1.

**1. В каком году был принят Закон о государственном предприятии?**

- 1) в 1985.      2) в 1987.      3) в 1989.      4) в 1990.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

- 1) подписание Договора о ликвидации ракет средней и меньшей дальности  
2) роспуск СЭВ  
3) подписание договора об объединении Германии  
4) окончание вывода советских войск из Афганистана

**3. Кто являлся одним из авторов программы «500 дней»?**

- 1) С.С. Шаталин.      2) Л.И. Абалкин.      3) Т.И. Заславская.      4) А.Г. Аганбегян.

**4. Что было предпринято ГКЧП?**

- 1) подписан новый союзный договор с республиками СССР  
2) введена свобода слова в стране  
3) объявлено о запрещении деятельности оппозиционных партий  
4) объявлено об отмене Конституции 1977 года

**5. Что явилось одним из итогов политики советского руководства по отношению к странам Восточной Европы в период перестройки?**

- 1) сохранение СЭВ и Организации Варшавского договора  
2) появление концепции «новое политическое мышление»  
3) крах просоветских режимов в Восточной Европе  
4) укрепление социалистического лагеря

**6. Укажите фамилию, трижды пропущенную в тексте?**

21 октября 1987 года на пленуме ЦК КПСС \_\_\_\_\_ подверг критике работу Политбюро и секретариата ЦК, выразил недовольство низкими темпами преобразований в обществе и низкопоклонством перед Генеральным секретарём, и попросил об отставке из состава Политбюро, добавив, что вопрос об отставке его с поста Первого секретаря МГК решит горком. В ответ Горбачёв обвинил \_\_\_\_\_ в «политической незрелости» и «абсолютной безответственности», рекомендовал пленуму признать его выступление «политически ошибочным» и поставить на пленуме МГК партии вопрос о его освобождении от должности Первого секретаря. Никто из присутствующих \_\_\_\_\_ не поддержал...

- 1) Рыжков.      2) Яковлев.      3) Сахаров.      4) Ельцин.

**7. Какое название получил компонент политики перестройки, заключающийся в существенном ослаблении цензуры и снятии существовавших в советском обществе многочисленных информационных барьеров?**

- 1) ускорение.    2) оттепель.    3) гласность.    4) реабилитация.

**8. Какое решение было принято на III Съезде народных депутатов СССР?**

- 1) о запрете КПСС  
2) о проведении первых выборов на альтернативной основе  
3) о введении поста Президента СССР  
4) о созыве XIX \_\_\_\_\_ партконференции

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) принятие Закона о государственном предприятии  
2) авария на Чернобыльской АЭС  
3) провозглашение курса на ускорение социально-экономического развития страны  
4) разработка программы «500 дней»

**10. Что явилось последствием антиалкогольной компании в СССР? Укажите два последствия из пяти предложенных?**

- 1) сокращение доходов государства от продажи спиртных напитков  
2) население страны прекратило употреблять алкогольные напитки  
3) полное прекращение выпуска алкогольной продукции в стране к 1991 году  
4) в стране впервые появились наркоманы  
5) увеличение средней продолжительности жизни людей

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

А) В.С. Павлов

Б) Л.М. Кравчук

В) Н.И. Рыжков

**ФАКТЫ**

1) Председатель Совета Министров СССР в 1985-1991 годах

2) вице-президент СССР в 1990-1991 годах

3) подписал Беловежские соглашения в 1991 году

4) Премьер-министр СССР в январе-августе 1991 года

**12. Прочитайте данный отрывок из Декларации и укажите год, когда она была принята.**

Первый Съезд народных депутатов РСФСР ... выражая волю народов РСФСР, торжественно провозглашает государственный суверенитет Российской Советской Федеративной Социалистической Республики на всей её территории и заявляет о решимости создать демократическое правовое государство в составе обновлённого Союза ССР.

**Внутренняя и внешняя политика СССР в эпоху перестройки**

**Вариант 2.**

**1. В каком году состоялась XIX партийная конференция?**

- 1) в 1985.    2) в 1987.    3) в 1988.    4) в 1989.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

1) провозглашение курса на ускорение социально-экономического развития страны

2) авария на Чернобыльской АЭС

3) принятие Закона «О кооперации в СССР» 4) разработка программы «500 дней»

**3. Кто являлся членом ГКЧП?**

1) Е.К. Лигачёв. 2) Э.А. Шеварнадзе. 3) Г.И. Янаев.

4) А.Н. Яковлев

**4. Какое положение включал Закон «О государственном предприятии»?**

1) перевод предприятий на хозрасчёт

2) предприятия в своей деятельности не руководствуются государственным планом

3) государство полностью отвечает по обязательствам предприятий

4) вся прибыль предприятий переходит к государству

**5. Что явилось последствием отмены статьи 6 Конституции СССР 1977 года?**

1) начало публикации ранее запрещённых произведений

2) проведение первых демократических выборов

3) начало проведения съездов народных депутатов

4) формирование многопартийной системы в СССР

**6. Прочитайте отрывок из письма в журнал «Новый мир» и укажите название произведения, дважды пропущенное в тексте.**

... Большое вам спасибо, что вы печатаете \_\_\_\_\_ А. Солженицына. Это, пожалуй, самая чёрная и страшная правда о нашем недавнем прошлом. Скрыть эту правду или умолчать о ней невозможно. Рано или поздно она была бы сказана. И хорошо, что эту правду сказал такой писатель, как А.Солженицын. Но что может один человек, даже такой, как Солженицын? Как утверждал Козьма Прутков, «нельзя объять необъятное». Назвав свою книгу \_\_\_\_\_, Солженицын, в сущности, описывает только отдельные острова. У него очень много белых пятен...

1) «Красное колесо». 2) «Архипелаг Гулаг». 3) «Доктор Живаго». 4) «Колымские рассказы».

**7. Какое название получила внешнеполитическая концепция, провозглашённая М.С.Горбачёвым, подразумевающая единство человеческой цивилизации, приоритет общечеловеческих ценностей над классовыми, идеи мирного сосуществования, ядерного разоружения?**

1) ускорение. 2) гласность. 3) новое политическое мышление.

4) перестройка

**8. Какое решение было принято руководителями России, Белоруссии и Украины в Беловежской пуще в декабре 1991 года?**

1) об аресте ГКЧП. 2) о создании СНГ. 3) о необходимости сохранения СССР. 4) о роспуске СЭВ

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) подписание Договора о ликвидации ракет средней и меньшей дальности
- 2) объединение Германии
- 3) подписание СССР и США Договора о сокращении стратегических наступательных вооружений
- 4) окончание вывода советских войск из Афганистана

**10. Какие решения были приняты на XIX партийной конференции? Укажите два решения из пяти предложенных.**

- 1) о сохранении монополии КПСС на власть
- 2) об избрании М.С. Горбачёва Председателем Верховного Совета СССР и сохранении им поста Генерального секретаря ЦК КПСС
- 3) об освобождении КПСС от административно-хозяйственных функций и передаче этих функций Советам
- 4) две трети Съезда народных депутатов должны избираться населением, а одну треть должны представлять общественные организации
- 5) об отмене статьи 6 Конституции СССР

**11. Установите соответствие между именами деятелей политики и культуры и фактами их биографий.**

<b>ДЕЯТЕЛИ</b>	<b>ФАКТЫ</b>
А) Н.А. Андреева правозащитник	1) советский физик, диссидент и
Б) А.Д. Сахаров принципами»	2) автор статьи «Не могу поступаться
В) А.Н. Рыбаков	3) автор романа «Белые одежды» 4) автор романа «Дети Арбата»

**12. Прочитайте данный отрывок из выступления Р.Рейгана и укажите, о каком городе идёт речь.**

Господин генеральный секретарь Горбачёв, если вы ищете мира, если ищете процветания для Советского Союза и Восточной Европы, если вы ищете либерализации, приезжайте сюда к этим воротам, господин Горбачёв, откройте эти ворота. Господин Горбачёв, снесите эту стену!

### **Внутренняя и внешняя политика СССР в эпоху перестройки**

#### **Вариант 3.**

**1. В каком году СССР полностью вывел войска из Афганистана?**

- 1) в 1985.
- 2) в 1988.
- 3) в 1989.
- 4) в 1991.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) принятие Декларации о государственном суверенитете Российской Федерации
- 2) отмена статьи 6 Конституции СССР
- 3) XIX партийная конференция

4) выступление ГКЧП

**3. Кто являлся основателем и одним из лидеров партии Демократический союз?**

1) В.И.Новодворская. 2) Г.А.Явлинский. 3) Н.А.Андреева. 4) А.Д.Сахаров

**4. Что предусматривала программа «500 дней»?**

- 1) резкое снижение жизненного уровня населения
- 2) либерализацию цен
- 3) сохранение государственных цен на большинство товаров
- 4) строгую централизацию управления экономикой

**5. Что стало одним из последствий внешней политики СССР периода перестройки?**

- 1) ухудшение отношений с Китаем.
- 2) роспуск НАТО.
- 3) утрата страной позиций на мировой арене.
- 4) сохранение контроля над странами Восточной Европы.

Европы.

**6. Укажите понятие, пропущенное в тексте.**

В апреле 1985 г. был провозглашён курс на \_\_\_\_\_ за счёт более полного использования потенциала социалистической системы – укрепления трудовой дисциплины и интенсивной эксплуатации производственных мощностей.

В поисках выхода из кризиса новое советское руководство большие надежды возлагало на развитие инициативы и самодеятельности масс, активизацию «человеческого фактора». Однако действия в этом направлении не отличались последовательностью, были противоречивы.

- 1) гласность.
- 2) реформу политической системы.
- 3) ускорение социально-экономического развития.
- 4) «новое политическое мышление».

**7. Как называются выборы, при которых в предвыборной гонке участвует только один кандидат или одна партия, избиратели могут голосовать только за или против кандидата?**

- 1) безальтернативные.
- 2) альтернативные.
- 3) дополнительные.
- 4) косвенные.

**8. Что из перечисленного было сделано в первый период перестройки (март 1985 года – январь 1987 года)?**

- 1) принят Закон «О кооперации в СССР».
- 2) приняты Основы законодательства об арендных отношениях.
- 3) введена государственная приёмка.
- 4) разработана программа «500 дней»

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) авария на Чернобыльской АЭС.
- 2) принятие Закона «О государственном предприятии».
- 3) принятие Закона «О государственном предприятии».

2) разработка программы «500 дней». 4) избрание М.С.Горбачёва Генеральным секретарём ЦК КПСС

**10. Какие решения были приняты III Съездом народных депутатов СССР? Укажите два решения из пяти предложенных.**

- 1) о внесении поправок в Конституцию СССР
- 2) об избрании М.С.Горбачёва Председателем Верховного Совета СССР
- 3) о прекращении существования СССР
- 4) отстранение М.С.Горбачёва от должности Генерального секретаря ЦК КПСС
- 5) о введении поста Президента СССР

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

**ФАКТЫ**

- |             |  |
|-------------|--|
| А) Р.Рейган | 1) подписал Договор о сокращении стратегических наступательных вооружений      |
| Б) Г.Коль   |  |
| В) В.Гавел  | 2) подписал Договор о ликвидации и уничтожении ракет средней и малой дальности |
|             | 3) был руководителем ФРГ во время объединения Германии                         |
|             | 4) Президент Чехословакии с декабря 1989 года                                  |

**12. Прочитайте данный отрывок из выступления и укажите его автора.**

В силу сложившейся ситуации с образованием Содружества Независимых Государств я прекращаю свою деятельность на посту Президента СССР. Принимаю это решение по принципиальным соображениям.

Я твёрдо выступал за самостоятельность, независимость народов, за суверенитет республик, но одновременно и за сохранение союзного государства, целостности страны.

События пошли по другому пути. Возобладала линия на расчленение страны и разъединение государства, с чем я не могу согласиться.

**Внутренняя и внешняя политика СССР в эпоху перестройки  
Вариант 4.**

**1. В каком году М.С. Горбачёв был избран Президентом СССР?**

- 1) в 1986. 2) в 1988. 3) в 1990. 4) в 1991.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) принятие Закона «О кооперации в СССР»
- 2) разработка программы «500 дней»
- 3) принятие Закона «О государственном предприятии»
- 4) начало антиалкогольной кампании в СССР

**3. Кто являлся советским физиком, правозащитником, участником I Съезда народных депутатов СССР?**

- 1) А.Г.Аганбегян.      2) Г.А.Явлинский.      3) Н.А.Андреева.      4)

А.Д. Сахаров.

**4. Какое положение содержал договор СНВ-1?**

- 1) возможность размещения американских и советских ракет в Европе  
2) объединение ФРГ и ГДР  
3) сокращение ядерных арсеналов СССР и США  
4) вывод войск СССР из Афганистана

**5. Что явилось одним из последствий выступления ГКЧП?**

- 1) срыв подписания нового союзного договора  
2) проведение референдума по вопросу о сохранении СССР  
3) «парад суверенитетов»  
4) принятие Декларации о государственном суверенитете Российской Федерации

**6. Прочитайте отрывок и укажите фамилию, трижды пропущенную в тексте.**

17 декабря 1989 года \_\_\_\_\_ отдал приказ вооружённым силам стрелять в демонстрантов в городе Тимишоаре, что послужило поводом для начала народного восстания.

Спасаясь от многотысячной толпы митингующих у телецентра в Бухаресте, \_\_\_\_\_ с женой бежали, но бегство не удалось. Был организован Чрезвычайный военный трибунал, который приговорил чету \_\_\_\_\_ к расстрелу.

- 1) Валенса.      2) Чаушевску.      3) Илиеску.      4) Ярузельский.

**7. Какое название получила совокупность политических, экономических, духовных перемен, происходивших в СССР с 1986 по 1991 годы?**

- 1) ускорение.      2) оттепель.      3) парад суверенитетов.      4) перестройка.

**8. Какое положение содержалось в статье 6 Конституции СССР 1977 года?**

- 1) руководящей и направляющей силой советского общества является КПСС  
2) основу экономической системы СССР составляет социалистическая собственность на средства производства  
3) Союз Советских Социалистических Республик есть социалистическое общенародное государство  
4) в СССР построено развитое социалистическое общество

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) I Съезд народных депутатов СССР

2) принятие Декларации о государственном суверенитете Российской Федерации

3) XIX партийная конференция

4) выступление ГКЧП

**10. Какие положения содержались в Декларации 11 государств, подписанной 21 декабря 1991 года? Укажите два положения из пяти предложенных.**

1) образуется Содружество Независимых Государств

2) СССР прекращает своё существование

3) СССР сохраняется, необходимо подготовить новый союзный договор

4) о разделе ядерных вооружений между всеми бывшими республиками СССР

5) о незаконности действий ГКЧП и необходимости ареста его участников

**11. Установите соответствие между именами политических деятелей и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

А) Е.К.Лигачёв

Б) Г.И.Янаев

В) Б.Н.Ельцин

**ФАКТЫ**

1) вице-президент СССР, председатель ГКЧП

2) секретарь ЦК КПСС в 1983-1990 годах, один из

организаторов антиалкогольной кампании

3) подписал Беловежские соглашения в 1991 году

4) Премьер-министр СССР в январе – августе 1991 года

**12. Прочитайте данный отрывок из статьи А.Д.Сахарова и укажите слово, дважды пропущенное в тексте.**

О чём же я думаю, что жду перестройки? Прежде всего – о \_\_\_\_\_. Именно \_\_\_\_\_ должна создать в стране новый нравственный климат! Люди должны знать правду и должны иметь возможность беспрепятственно выражать свои мысли... Только внутренне свободный человек может быть инициативным, как то необходимо обществу... Понятие открытости включает в себя контроль общественности за принятием ключевых решений... свободу убеждений, свободу получения и распространения информации, свободу выбора страны проживания и места проживания внутри страны.



## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «История» проводится в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет проходит в форме тестирования в 4-х вариантах. В каждом варианте содержится 12 вопросов.

### Критерии оценивания.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
70 – 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

### Вариант 1.

**1. В каком году была принята Конституция Российской Федерации?**

- 1) в 1991.      2) в 1993.      3) в 1995.      4) в 1998.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) выборы в I Государственную Думу РФ  
2) Указ Президента РФ Б.Н.Ельцина «О поэтапной конституционной реформе в Российской Федерации»  
3) назначение главой Правительства РФ С.В.Кириенко  
4) избрание В.В.Путина Президентом РФ

**3. Один из идеологов и руководителей экономических реформ начала 1990-х годов в России, исполнявший обязанности Председателя Правительства РФ в июне – декабре 1992 года, –** 1) А.В.Руцкой. 2) Г.А.Явлинский. 3) Е.Т.Гайдар. 4) Р.И.Хасбулатов.

**4. Какая партия одержала победу на парламентских выборах 2007 года?**

- 1) «Справедливая Россия». 2) КПРФ. 3) «Единая Россия». 4) «Выбор России».

**5. Что явилось одним из последствий либеральных экономических реформ, проведенных в 1992 году?**

- 1) постепенное наполнение рынка товарами

- 2) резкий рост уровня жизни населения
- 3) уменьшение расслоения общества на богатых и бедных
- 4) значительное увеличение финансирования государством бюджетной сферы

**6. Прочитайте отрывок и укажите, в каком году было принято данное постановление.**

Обсудив сложившуюся ситуацию, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации постановляет:

1. Считать вторжение незаконных вооружённых формирований с территории Чеченской Республики на территорию Республики Дагестан особо опасной формой терроризма с участием иностранных граждан, направленной на отторжение Республики Дагестан от Российской Федерации.

2. Признать ситуацию, складывающуюся в республике Дагестан, исключительно опасной для единства и территориальной целостности Российской Федерации.

- 1) в 1994.    2) в 1996.    3) в 1999.    4) в 2004.

**7. Как называется нарушение платёжных обязательств заёмщика перед кредитором, неспособность производить своевременные выплаты по долговым обязательствам или выполнять иные условия договора займа?**

- 1) девальвация.    2) дефолт.    3) приватизация.    4) инфляция.

**8. В чем состоит отличие Государственной Думы от Верховного Совета РФ, действовавшего до 1993 года?**

- 1) депутаты в Думе работают постоянно на профессиональной основе
- 2) постоянное место пребывания – город Москва
- 3) Государственная Дума принимает законы
- 4) имеется должность Председателя

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) создание Стабилизационного фонда РФ    3) создание Федеральных округов в России
- 2) избрание Д.А.Медведева Президентом РФ    4) начало ваучерной приватизации в России

**10. Какие события относятся к периоду 2000-2008 годов? Укажите два события из пяти предложенных.**

- 1) подписание договора о коллективной безопасности стран СНГ
- 2) присоединение России к программе НАТО «Партнёрство во имя мира»
- 3) начало реализации приоритетных национальных проектов в России
- 4) операция по принуждению Грузии к миру
- 5) начало государственной поддержки семей в форме материнского капитала

**11. Установите соответствие между именами деятелей культуры и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

- А) З.К.Церетели
- Б) И.С.Глазунов
- В) Д.С.Лихачёв

**ФАКТЫ**

- 1) советский и российский художник, автор картины «Вечная Россия»
- 2) режиссёр фильма «Утомлённые солнцем»
- 3) советский и российский художник и скульптор, автор памятника Петру I на Москва-реке
- 4) советский и российский литературовед и историк культуры

**12. О ком идёт речь в данном отрывке?**

В 1996 и 2000 годах он был зарегистрирован кандидатом в Президенты РФ. На состоявшихся в июне 1996 года выборах он прошёл во второй тур голосования и проиграл Борису Ельцину, второй раз подряд ставшему президентом РФ. В 2000 году он опять занял второе место, но его соперник одержал победу уже в первом туре. В президентских выборах 2004 года не участвовал, а в октябре 2006 года объявил о своём намерении вновь выставить свою кандидатуру на должность главы государства.

**Вариант 2.**

**1. В каком году В.В. Путин был избран Президентом РФ?**

- 1) в 1999.
- 2) в 2000.
- 3) в 2001.
- 4) в 2002.

**2. Какое событие произошло позже других?**

- 1) создание Стабилизационного фонда РФ
- 2) избрание Д.А. Медведева Президентом РФ
- 3) создание федеральных округов в России
- 4) начало реализации приоритетных национальных проектов

**3. Кто являлся Председателем Правительства РФ во время кризиса 17 августа 1998 года?**

- 1) С.В. Кириенко.
- 2) В.С. Черномырдин.
- 3) Е.М. Примаков.
- 4) С.В. Степашин.

**4. Какое положение реализовано в Российской Федерации в рамках проведения судебной реформы?**

- 1) введён институт народных заседателей
- 2) Упразднено Особое совещание при МВД России
- 3) введён суд присяжных.
- 4) упразднён институт мировых судей.

**5. Что явилось последствием операции по принуждению Грузии к миру, проведённой Россией в 2008 году?**

- 1) проведение референдумов в Южной Осетии и Абхазии по вопросу независимости этих республик

- 2) ввод грузинских войск на территорию Южной Осетии
- 3) признание Россией Абхазии и Южной Осетии и установление с ними дипломатических отношений
- 4) сохранение контроля Грузии над частью Южной Осетии

**6. Прочитайте отрывок и укажите пропущенную фамилию.**

Весной 1994 года скорое возвращение писателя в Россию уже не было секретом и для российской общественности, хотя почти никто не знал ни деталей, ни конкретных сроков этого важного для многих события. Некоторые из политических наблюдателей задавались вопросом: как сложатся отношения между самым знаменитым русским писателем, не раз говорившим, что «его пером водит Бог», и Президентом РФ Ельциным, который нередко называл себя «хозяином» России? Этот вопрос беспокоил и самого Ельцина. Известно, что он звонил весной 1994 года в Вермонт \_\_\_\_\_, однако содержание их разговора не стало предметом гласности.

- 1) Астафьев.
- 2) Твардовский.
- 3) Бродский.
- 4) Солженицын.

**7. Как называется передача или продажа государственной собственности частным лицам или группе лиц?**

- 1) девальвация.
- 2) монетаризм.
- 3) приватизация.
- 4) конверсия.

**8. Какое положение содержал Указ Б.Н. Ельцина «О поэтапной конституционной реформе в Российской Федерации»?**

- 1) прекращение деятельности Съезда народных депутатов и Верховного Совета
- 2) проведение референдума о доверии Президенту
- 3) выделение в РФ семи федеральных округов
- 4) скорейшее подписание Федеративного договора

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) выборы в I Государственную Думу РФ
- 2) избрание Б.Н.Ельцина Президентом РСФСР
- 3) назначение главой Правительства РФ М.М. Касьянова
- 4) назначение главой Правительства РФ М.Е. Фрадкова

**10. Какие положения содержатся в Конституции РФ 1993 года? Укажите два положения из пяти предложенных.**

- 1) в Российской Федерации признаются и защищаются равным образом частная, государственная, муниципальная и иные формы собственности
- 2) высшим органом государственной власти является Верховный Совет
- 3) высшая цель государства – построение бесклассового общества
- 4) разделение властей на законодательную, исполнительную и судебную

5) социальная основа общества – нерушимый союз рабочих, крестьян и интеллигенции

**11. Установите соответствие между именами министров иностранных дел России и годами, когда они занимали этот пост.**

<b>ИМЕНА</b>	<b>ГОДЫ</b>
А) И.С.Иванов	1) 1990-1996
Б) Е.М.Примаков	2) 1996-1998
В) А.В.Козырев	3) 1998-2004
	4) с 2004 года

**12. Прочитайте отрывок и укажите, кто является автором данного обращения.**

Считаю, что выбор наиболее оптимален, уверен, Дмитрий Медведев достойно справится с работой на высшем государственном посту. Говорю так не потому, что работаю с ним более 17 лет, и не потому, что у нас сложились действительно хорошие, деловые и доверительные личные отношения. Дмитрий Анатольевич Медведев является человеком исключительно честным и порядочным... В руки такого человека не стыдно и не страшно передать основные рычаги управления страной, судьбу России... Я предлагаю съезду партии выдвинуть Дмитрия Анатольевича Медведева кандидатом в президенты страны!

### **Вариант 3.**

**1. В каком году Д.А. Медведев был избран Президентом РФ?**

- 1) в 2004.      2) в 2007.      3) в 2008.      4) в 2009.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

- 1) принятие Конституции РФ  
2) начало «ваучерной» приватизации в России  
3) подписание Федеративного договора  
4) либерализация цен в России

**3. Председатель Центрального комитета Коммунистической партии Российской Федерации с**

**1995 года –**

- 1) М.С.Горбачёв. 2) Г.А.Зюганов. 3) В.А.Купцов. 4) Е.М.Примаков.

**4. Какая партия участвовала в парламентских выборах 1993 года?**

- 1) «Единая Россия»      3) Союз правых сил  
2) «Справедливая Россия»      4) Либерально-демократическая партия России

**5. Что явилось причиной проведения Россией операции по принуждению Грузии к миру?**

- 1) конфликт между Грузией и Арменией  
2) вступление Грузии в НАТО

- 3) начало Грузии боевые действия в Южной Осетии
- 4) начало Грузии полномасштабных боевых действий в Абхазии

**6. Прочитайте данный отрывок и укажите название субъекта Российской Федерации, пропущенное в тексте.**

Строительство новой Федерации осложнялось и ситуацией в отдельных регионах страны. Федеративный договор не подписала Республика \_\_\_\_\_. Более того, вопреки протестам федеральных властей в ноябре 1992 г. после референдума её Верховный Совет утвердил новую Конституцию, где Республика характеризовалась как «суверенное государство, субъект международного права, ассоциированное с Россией на основании Договора».

- 1) Якутия.
- 2) Ингушетия.
- 3) Татарстан.
- 4) Башкортостан.

**7. Как называется снижение курса национальной валюты по отношению к иностранной валюте, золоту?**

- 1) импичмент.
- 2) девальвация.
- 3) приватизация.
- 4) конверсия.

**8. Что было осуществлено в период президентства Д.А. Медведева?**

- 1) начата реализация приоритетных национальных проектов
- 2) приняты поправки к Конституции РФ об увеличении срока полномочий Президента РФ и Госдумы
- 3) утверждены герб РФ, гимн РФ и флаг РФ
- 4) начато осуществление судебной реформы в Российской Федерации

**9. Расположите данные события в хронологическом порядке.**

- 1) избрание Д. Дудаева Президентом Чеченской Республики Ичкерия
- 2) избрание А.
- 3) Кадырова Президентом Чеченской Республики
- 4) подписание Хасавюртовских соглашений
- 5) вторжение боевиков из Чечни в Дагестан

**10. Какие партии получили представительство в Государственной Думе по результатам парламентских выборов 2007 года? Укажите две партии из пяти предложенных.**

- 1) «Патриоты России»
- 2) «Коммунистическая партия Российской Федерации»
- 3) «Яблоко»
- 4) Союз правых сил
- 5) «Справедливая Россия»

**11. Установите соответствие между именами деятелей культуры и фактами их биографий.**

**ДЕЯТЕЛИ**

А) В.А.Гергиев

Б) Н.С.Михалков

**ФАКТЫ**

1) выдающийся советский и российский художник деятель

2) русский писатель, публицист, историк, поэт и общественный

В) А.И.Солженицын 3) российский дирижёр

4) российский актёр и кинорежиссёр

**12. Прочитайте отрывок и укажите, кто является автором данного обращения.**

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

Я принял решение. Долго и мучительно над ним размышлял. Сегодня, в последний день уходящего

века, я ухожу в отставку.

**Вариант 4.**

**1. В каком году Б.Н. Ельцин одержал победу на президентских выборах?**

1) в 1995. 2) в 1996. 3) в 1997. 4) в 1998.

**2. Какое событие произошло ранее других?**

1) Указ Б.Н. Ельцина «О мероприятиях по восстановлению конституционной законности и правопорядка на территории Чеченской Республики»

2) избрание А.Кадырова Президентом Чеченской Республики

3) подписание Хасавюртовских соглашений

4) вторжение боевиков из Чечни в Дагестан

**3. Основатель и председатель Либерально-демократической партии**

**России –** 1) В.В. Жириновский. 3) Г.А. Явлинский.

2) Е.М. Примаков. 4) Г.А. Зюганов.

**4. Какой принцип реализуется в России в соответствии с Конституцией РФ?**

1) проведение народовластия в лице Советов

2) ликвидация эксплуатации и эксплуататорских классов

3) разделение властей

4) осуществление диктатуры рабочего класса

**5. Что стало одним из последствий политического кризиса 1993 года в России?**

1) прекращение деятельности Верховного совета РФ

2) созыв Съезда народных депутатов

3) превращение России в парламентскую республику

4) досрочное переизбрание Президента РФ

**6. Прочитайте отрывок из Указа Президента РФ и укажите год, когда данный Указ был издан.**

1) Учитывая волеизъявление югоосетинского народа, признать Республику Южная Осетия в качестве суверенного и независимого государства.

2) Министерству иностранных дел Российской Федерации провести с Югоосетинской Стороной переговоры об установлении дипломатических отношений и достигнутую договорённость оформить соответствующими документами.

1) 2000. 2) 2004. 3) 2008. 4) 2010.

**7. Как назывался приватизационный чек, документ, дающий право на участие в приватизации посредством его обмена на акции приватизируемого предприятия?**

1) вексель. 2) сертификат. 3) облигация. 4) ваучер.

**8. Какое изменение в деятельности и формировании Совета Федерации произошло в период президентства В.В.Путина?**

1) перенесение места пребывания Совета Федерации в Санкт-Петербург

2) главы региональной исполнительной власти и председатели законодательных собраний субъектов Российской Федерации вошли в состав Совета Федерации

3) изменение полномочий Совета Федерации

4) замену губернаторов и глав законодательной власти в Совете Федерации назначенными представителями

**9. Расположите глав Правительства РФ в той последовательности, в какой они занимали данный пост.**

1) Е.М. Примаков. 2) В.С. Черномырдин. 3) М.Е. Фрадков. 4)

М.М. Касьянов.

**10. Какие республики отказались подписывать Федеративный договор в 1992 году? Укажите две республики из пяти предложенных.**

1) Дагестан. 2) Башкортостан. 3) Чечня. 4) Якутия. 5)

Татарстан.

**11. Установите соответствие между именами деятелей культуры и фактами их биографий.**

#### **ДЕЯТЕЛИ ФАКТЫ**

А) З.К. Церетели 1) режиссёр фильма «Сибирский цирюльник»

Б) О.П. Табаков 2) художественный руководитель МХТ им А. Чехова

В) Н. С. Михалков 3) российский дирижёр

4) советский и российский художник и скульптор

**12. Прочитайте отрывок из Послания Президента РФ Федеральному Собранию и укажите фамилию Президента.**

Самый известный наш инновационный проект – это центр в Сколково. Я выступил с этой инициативой меньше года назад. Сейчас этот проект уже становится реальностью. Есть земля, есть управленческая команда, есть, наконец, специальный закон, который устанавливает уникальные преференции для тех, кто будет заниматься этим проектом. Наконец, есть конкретные предложения от частных и государственных компаний, которые готовы начать работу уже сегодня...



Поручаю Правительству не менее половины экономии запланированных расходов, а также часть дополнительных доходов федерального бюджета направлять на поддержку приоритетов модернизации.

## **ЭТАЛОН ОТВЕТОВ**

Вариант 1.

1.2 2.4. 3.3 4.3 5.1 6.3 7.2 8.1 9.4312 10.35 11.314 12. Г.А. Зюганов

Вариант 2.

1.2 2.2 3.1 4.3 5.3 6.4 7.3 8.1 9.2134 10.14 11.321 12. В.В. Путин

Вариант 3.

1.3 2.4 3.2 4.4 5.3 6.3 7.2 8.2 9.1342 10.25 11.342 12.Б.Н. Ельцин

Вариант 4.

1.2 2.1 3.1 4.3 5.1 6.3 7.4 8.4 9.2143 10.35 11.421 12. Д.А. Медведев

### **Информационное обеспечение**

#### **3.2.1. Обязательная литература**

1. Артёмов В.В., Лубченков Ю.Н. История: учебник.- Изд.17.- М.: «Академия», 2019.

#### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Носкова, И. А. История: учебно-методическое пособие для подготовки к семинарским занятиям / И. А. Носкова ; под редакцией И. И. Турского. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 161 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83930.html>

2. Баранникова, Н. В. История: учебно-методическое пособие для СПО / Н. В. Баранникова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 123 с. — ISBN 978-5-4488-0313-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86137.html>.

3. История России : учебник и практикум для среднего профессионального образования / К. А. Соловьев [и др.] ; под редакцией К. А. Соловьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01272-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://new-prod.biblio-online.ru/bcode/434005>.

#### **3.2.3 Электронные библиотеки:**

1. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - Режим доступа: [http://www. https://www.biblio-online.ru/](http://www.https://www.biblio-online.ru/)- Загл. с экрана.

2. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: [http://www. http://www.iprbookshop.ru/](http://www.http://www.iprbookshop.ru/) - Загл. с экрана.

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ФОС

Дата внесения изменений	Содержание внесенных изменений	Подпись преподавателя, внесшего изменения	Расшифровка подписи	Подпись председателя ПЦК

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по ОГСЭ 03. Иностранный язык в профессиональной деятельности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

г. Георгиевск 2024 г

Комплект фонда оценочных средств по дисциплине ОГСЭ 03. «Иностранный язык в профессиональной деятельности» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 N 1552 и рабочей программы по ОГСЭ 03. «Иностранный язык в профессиональной деятельности».

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ  
Составитель: Цой Е.Д., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией общеобразовательных дисциплин  
Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.  
Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Цой Е.Д.

Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ  
Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.  
Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

## **1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств**

по ОГСЭ 03. «Иностранный язык в профессиональной деятельности» по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

### **1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) «Иностранный язык в профессиональной деятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Формой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет.

Форма проведения дифференцированный зачета: *выполнение устных и письменных заданий.*

### **1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации.

ЛР 15. Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 17. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 22. Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов.

ЛР 23. Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык.

ЛР 25. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

### **1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, личностных результатов реализации	Умения	Знания
---	--------	--------

программы воспитания		
ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

## 2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
<b>ОГСЭ.03 Иностранный язык</b>	<b>3</b>	-
	<b>4</b>	-
	<b>5</b>	-
	<b>6</b>	-
	<b>7</b>	-
	<b>8</b>	<b>Дифференцированный зачёт</b>

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык, направленные на формирование общих компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:



Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Аудирование - прослушивание текстов и выполнение упражнений, позволяет выявить уровень понимания звучащей речи.

Выполнение сообщений, докладов и творческих проектов - проверить умения самостоятельно работать с источниками информации.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, проверочные упражнения, контроль аудирования.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, дисциплины, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	4	5	6	7
<b>Раздел 1. Вводно-коррективный курс</b>					
<p>понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);</p> <p>понимает тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>умеет кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>участвует в диалогах на знакомые общие и</p>	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	Тема 1.1. Описание людей: друзей, родных и близких и т.д. (внешность, характер, личностные качества)	<b>2</b>	Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.	Устный, письменный опрос.
		Тема 1.2. Межличностные отношения дома, в учебном заведении, на работе			

<p>профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; знает лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения Умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы с использованием информационных технологий; Умеет пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке; знает правила чтения текстов профессиональной направленности</p>					
---	--	--	--	--	--

**Раздел 2. Развивающий курс**

<p>понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимает тексты на базовые профессиональные темы; знает правила построения простых и</p>	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 2.1 Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день</p>	<p>2</p>	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
---	--	---	----------	---	----------------------------------

<p>сложных предложений на профессиональные темы. умеет кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; знает лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения Умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы с использованием информационных технологий; Умеет пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке; знает правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 2.2. Новости, средства массовой информации</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 2.3. Российская Федерация. Государственное устройство, правовые институты. Столица (Москва). Достопримечательности.</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 2.4. Великобритания. Лондон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 2.5. США. Вашингтон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17,</p>	<p>Тема 2.6. Образование в России и за рубежом, среднее профессиональное образование</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>

	ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.				
	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Тема 2.7. Компьютер. Интернет.	2	Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.	Устный, письменный опрос.
<b>Раздел 3. Организация обслуживания обслуживание в индустрии гостеприимства</b>					
<p>понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);</p> <p>понимает тексты на базовые профессиональные темы; знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>умеет кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> <p>умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; знает лексический</p>	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства	2	Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.	Устный, письменный опрос.
	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства. Личностные качества, необходимые для профессии.	2	Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.	Устный, письменный опрос.
	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства	2	Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.	Устный, письменный опрос.
	ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе	2	Выполнение лексико-грамматических	Устный, письменный опрос.

<p>минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения</p> <p>Умеет писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы с использованием информационных технологий;</p> <p>Умеет пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке; знает правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>предоставления гостиничных услуг</p>		<p>упражнений Практическое занятие.</p>	
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.</p>	<p>Тема 3.8. Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания</p>	2	<p>Выполнение лексико-грамматических упражнений Практическое занятие.</p>	<p>Устный, письменный опрос.</p>
	<p>ОК.2,</p>	<p>Тема 3.9</p>	2	<p>Выполнение</p>	<p>Устный,</p>

	ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10, ЛР 1- ЛР 15, ЛР 17, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 25.	Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.		лексико- грамматичес ких упражнений Практическо е занятие.	письменный опрос.
--	--	---	--	---	----------------------

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Форма контроля</b>
У1 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	понимают общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
У2 понимать тексты на базовые профессиональные темы;	понимают тексты на базовые профессиональные темы;	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
У3 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	участвуют в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
У4 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	формулируют простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
У5 кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	кратко обосновывают и объясняют свои действия (текущие и планируемые);	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
У6 писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы;	пишут простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы;	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
З1 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	знают правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.
З2 лексический минимум, относящийся к описанию	знают лексический минимум, относящийся к	Проверочные упражнения, доклады, творческие

предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	проекты, контроль лексики, устный опрос.
33 особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	знают особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	Проверочные упражнения, доклады, творческие проекты, контроль лексики, устный опрос.

### 3. Комплект контрольно-оценочных средств.

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

##### Вопросы для устного опроса:

##### Грамматические темы:

1. Существительные (общие сведения)
2. Местоимения (общие сведения)
3. Прилагательные (общие сведения). Степени сравнения прилагательных и наречий. Использование союзов(as...as, not so ...as).
4. Числительные (общие сведения)
5. Артикль (общие сведения)
6. Глагол to be (общие сведения)
7. The Present Simple Tense.
8. The Past Simple Tense.
9. The Future Simple Tense.
10. The Present Continuous.
11. The Past Continuous.
12. The Future Continuous.
13. The Perfect Tenses.
14. The Past Perfect
15. The Future Perfect
16. Согласование времен в главном и придаточном предложениях.
17. Страдательный залог.
18. Модальные глаголы и их заменители.
19. Сложное дополнение.
20. Придаточные предложения условия и времени.
21. Причастия и герундий.
22. Условные предложения.
23. Сочинительные и подчинительные союзы.

##### Лексические темы:

1. Мой лучший друг.
2. Моя семья.
3. Мой рабочий день.
4. Средства массовой информации.
5. Достопримечательности России.
6. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники Великобритании.
7. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники США.
8. Образование в России и за рубежом.
9. Интернет.
10. Индустрия гостеприимства.
11. Личные качества сотрудника гостеприимства.
12. Обязанности работников индустрии гостеприимства.
13. Телефонные переговоры.
14. Процедура бронирования гостиничных услуг.
15. Взаимодействие с гостями во время их проживания в гостинице.
16. Достопримечательности вашего города.
17. Действия в чрезвычайных ситуациях.
18. Профессиональная этика.

##### Критерии оценок при устном ответе

"5" /отлично/ - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные,



сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

"4" /хорошо/ - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

"3" /удовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

"2" /неудовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2 Практические занятия.**

#### ***Раздел 1. Вводно-коррективный курс***

##### **Тема 1.1.**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме;

изучение грамматического материала: простые нераспространенные предложения с глагольным, составным именным и составным глагольным сказуемым (с инфинитивом); простые предложения, распространенные за счет однородных членов предложения и/или второстепенных членов предложения; предложения утвердительные, вопросительные, отрицательные, побудительные и порядок слов в них; безличные предложения; понятие глагола-связки; развитие фонетических навыков: основные звуки и интонаемы английского языка; основные способы написания слов на основе знания правил правописания; совершенствование орфографических навыков.

*Задание 1.* Выучите слова и выражения по теме.

round — круглое

oval — овальное

straight — прямой

turned up — вздернутый

mouth — рот

lips — губы

teeth — зубы

ears — уши

forehead — лоб

neck — шея

legs — ноги

feet — ступни

hands — руки (кисти рук)

nice — милый

pretty — хорошенькая

beautiful — красивая (о женщине)

handsome — красивый (о мужчине)

good-looking — приятной внешности

plain — простой, ничем не примечательной внешности

ugly — неприятной внешности, безобразный

**like about** — нравиться в

What do you **like about** her?

**look like** – выглядеть

What does she **look like**?

**be like** — представлять из себя

What **is** her appearance **like**?

What is your **height**? — Какой у тебя рост?

What is your **build** like? — Какое у тебя телосложение?

What is your **hair colour**? — Какой у тебя цвет волос?

What is your **hair** like? — Какие у тебя волосы?

What are your **eyes** like? — Какие у тебя глаза?

What is your **face** like? — Какое у тебя лицо?

What is your **nose** like? — Какой у тебя нос?

*Задание 2.* Переведите слова с английского на русский:

tall, short, medium height, slim, thin, fat, overweight, dark hair and skin, blond and fair skin, beard, long hair, moustache, old, young, middle-aged, pretty, beautiful, handsome, ugly, ordinary-looking.

*Задание 3.* Переведите слова и словосочетания с английского на русский:

warm and friendly cold and unfriendly

kind unkind

nice, pleasant horrible, unpleasant

generous (= happy to give/share) mean (= never gives to others)

optimistic (= thinks positively) pessimistic (= thinks negatively)

relaxed and easy-going tense (= nervous; worries a lot; not calm)

strong weak

sensitive insensitive (= does not think about others' feelings)

honest (= always tells the truth) dishonest

hard-working lazy (= never does any work)

punctual (=always on time) not very punctual; always late

reliable unreliable (= you cannot trust / depend on someone like this)

clever, bright (*infml*) stupid, thick (*infml*)

flexible inflexible (= a very fixed way of thinking; unable to change)

ambitious unambitious (= no desire to be successful and get a better job)

## **Тема 1.2. Межличностные отношения дома, в учебном заведении, на работе**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: модальные глаголы, их эквиваленты; предложения с оборотом *thereis/are*; сложносочиненные предложения: бессоюзные и с союзами *and, but*; образование и употребление глаголов в Present, Past, Future Simple/Indefinite; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Read translate the text. Make up a plan of retelling.

How could you describe the word "family"?

First of all "family" means a close unit of parents and their children living together. But we shouldn't forget that it is a most complex system of relationships. Family relationships are rarely as easy as we would like, and very often we have to work hard at keeping them peaceful. When do people usually start a family? This question doesn't have a definite answer. In the 18th, 19th and at the beginning of the 20th century people used to get married at the age of 18 or even 16. If a girl about 23 or more wasn't married, she was said to be an old maid or a spinster. That might have turned out a real tragedy for her family which usually brought up more than three children, because in some cases a successful marriage was the only chance to provide a good life for the daughter and to help her family. Despite the fact that the girl was so young, she was already able to keep the house, take care of her husband and raise children. To feel the time, its culture and customs I advise you to read a wonderful novel or see a breathtaking film "Pride and Prejudice". Though the story takes place at the turn of the 19th century, it retains fascination for modern readers, revealing some problems which may be urgent in the 21st century.

But life's changing as well as people's style of life. Nowadays we have got much more freedom in questions concerning family. It is natural to get married at the age of 20 up to 30; however, some people prefer to make a career first and only after that start a family when they are already in their forties. Moreover, there are many cases when people prefer to live together without

being married. There are some reasons for this phenomenon. Firstly, it is difficult to juggle a family life with studies at school or university. But without good education it is practically impossible to find a suitable well-

paid steady job. It's a must to get a higher education, but by this moment you are already 22—24 years old. After that you seek for a well-paid job to live independently, which takes about 3—5 years. Now you see why people in the 21st century do not hurry to get married. There is also another difference between old and modern families. Nowadays it is very unusual to find three generations living under one roof as they used to do in the past. Relatives, as a rule, live separately and don't often meet one another. This fact sharply hurts an older generation. Our parents and grandparents usually suffer from lack

of attention and respect from their children and grandchildren, although they try not to show it. They really don't need much, just a telephone call or a visit once a week will make them happy. There are two basic types of families. A nuclear family — a typical family consisting of parents and children. A single-parent family consists of one parent and children.

Nowadays there are very few people who have never divorced. Today the highest divorce rate in the world has the Maldiv Republic. The United States of America take the third place. Russia is at the ninth place. What are the reasons of great numbers of divorce? Let us name some of the most common and serious ones.

Occurrence of adultery once or throughout the marriage. The unfaithful attitude towards a spouse destroys the relationship and leads to a final separation.

Communication breakdown. After some time of living under one roof spouses find out that they are absolutely incompatible. Constant clashes, brawls and squabbles cause serious problems. The differences grow as a snowball and can't be already settled by kisses or hugs.

Physical, psychological or emotional abuses. When a person taunts, humiliates, hits the children or his spouse, it can't but end with a divorce. Financial problems. It sounds lamentably, but sometimes love alone can't guarantee well-being, whereas money can solve many of your problems. So when a couple

lacks it, their relations become more and more complicated, their priorities change and the relationships end. Boredom. A lot of couples get bored of each other after 7 or more years of marriage. Boredom may become the reason of constant quarrels and adultery which inevitably leads to a divorce. However, it goes without saying, in most cases married couples succeed in solving all the problems and keep living in peace and happiness.

*Задание 2. Ответьте на вопросы.*

1. How many children are there in an ordinary Russian family?
2. Are the relations between parents and children in Russia very close?
3. Why is it very important to have a united family?
4. What features of character are considered to be typical for a person from Russia?

## ***Раздел 2. Развивающий курс***

### **Тема 2.1 Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: имя существительное: его основные функции в предложении; имена существительные во множественном числе, образованные по правилу, а также исключения; артикль: определенный, неопределенный, нулевой. Основные случаи употребления определенного и неопределенного артикля. Употребление существительных без артикля. Развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1. Выучите слова и словосочетания.*

To wake up- про сыпаться

To take a shower (bath)-принимать душ (ванну)

To wash (oneself)-умываться

To get up-вставать

To do morning exercises- делать утреннюю зарядку

To have a rest-отдыхать  
To dress-одеваться  
To clean teeth- чистить зубы  
To comb (brush) one's hair-причёсывать волосы  
to take a bus (tram, trolleybus)-ехать автобусом (трамваем, троллейбусом)  
to leave for work-уходить на работу  
to have dinner at the canteen-обедать в буфете  
to have free time-свободное время  
to do the homework-делать домашнее задание  
to be in a hurry-торопиться  
to go to bed- лечь спать  
to air the room-проветривать квартиру  
*Задание 2. Прочитайте текст и выполните упражнения.*

### **Daily routines**

#### **Sleep**

During the week I usually wake up at 6.30 a.m. I sometimes lie in bed for five minutes but then I have to get up (= get out of bed and get dressed). Most evenings, I go to bed at about 11.30 p.m. I'm usually very tired, so I go to sleep / fall asleep very quickly. Occasionally though, I can't get to sleep (= succeed in sleeping). When that happens, I sometimes manage to fall asleep about 3 a.m., then I oversleep (= sleep too long) in the morning. If I have a late night (= go to bed very late; ^ an early night), I try to have a nap (= a short sleep, e.g. 20-25 minutes) in the afternoon. The weekends are different. On Saturday and Sunday I have a lie-in. (= stay in bed until later, e.g. 8 a.m. or 8.30 a.m.)

#### **Food**

In the week I have breakfast at 7.30 a.m., lunch at 1.00 p.m., and dinner around 7 p.m. I also have one or two snacks (=small amounts of food), e.g. cakes, biscuits or fruit, during the day at work. As I live alone / on my own / by myself (= without other people), I also have to make my own breakfast and dinner (= prepare breakfast and dinner for myself), but during the week I don't bother (= make an effort) to cook very much.

I also have to feed (= give food to) my two cats twice a day as well.

*Note:* With breakfast, lunch or dinner in general, there is no definite article (the).

#### **Keeping clean**

In the summer I have a shower in the morning, but in the winter I often have a bath instead (= in place of a shower). Sometimes I have a shave at the same time, or I shave when I have a wash and clean/brush my teeth after breakfast. I wash my hair two or three times a week. *Note:* In some contexts, it is more common in English to use have + noun than a single verb, e.g. I'm going to have a wash. [NOT I'm going to wash.]

#### **Work**

In the morning I leave home about 8.15 a.m. and get to work (= arrive at work) by 9 a.m. I have a lunch break (= stop work for lunch) from 1-2 p.m., and a couple of short breaks during the day. I leave work around 5.30 p.m. and get home about 6.15 p.m.

#### **Evenings**

During the week I usually stay in (= stay at home) and have a rest (= relax and do nothing). But at the weekend I often go out (= leave the house for social reasons, e.g. go to the cinema or disco with friends), but quite often I also have friends for dinner (= invite friends to my house and cook dinner for them), or friends just come round (= visit me at the house) for a chat (*infml*) (= conversation) or we play cards, e.g. poker or bridge.

#### **Housework**

I do the shopping (= buy the food) on Saturday.

Fortunately (= luckily) I have a cleaner (= a person who cleans) and she does most of the housework: she does my washing (= washes the clothes), the washing-up (= washes the dishes) and does most of the ironing.

*Задание 3. Ответьте на вопросы:*

- Do you get up early?
- Is it easy for you to get up early?
- Do you wake up yourself or does your alarm-clock wake you up?
- Do you do your morning exercises?
- What do you prefer: a hot or a cold shower in the morning?
- How long does it take you to get dressed?
- What do you usually have for breakfast?
- Some people look through newspapers or listen to the latest news on the radio while having breakfast. What about you?
- When do you usually leave your house?
- Do you work? If yes, where?
- How long does it take you to get to your Academy (Institute)?
- Do you go there by bus/trolley-bus or walk?
- Where do you usually have lunch (dinner)?
- What time do you come home?
- How long does it take you to do your homework?
- How do you usually spend your evenings?
- Do you have a lot of free time?
- Do you play any musical instrument?
- Are you fond of listening to music?
- What kind of music do you prefer?
- Do you collect anything (stamps, records, postcards, coins, matchboxes, etc.)?
- What time do you usually go to bed?

*Задание 4. Ответьте на вопросы:*

1. What days of the week do you like and why?
2. What time do you get up on Sunday?
3. What do you do in the morning?
4. How do you usually spend your days off?
5. Do you often go to the country on your days off?
6. How did you spend your last Sunday?
7. Do you go shopping?
8. Do you go in for sports on Sunday?
9. Do you often go to see your friends?
10. Do you like to spend your days off with your friends or with your parents?
11. What is your hobby?
12. What books do you like to read?
13. Do your guests often come to you on Sunday?

*Задание 4. Give Russian equivalents of the following:*

- To make the bed
- To take somebody ten minutes to get there
- The lessons are over at 12.20.
- To be in time for lessons
- To make a telephone call
- It takes her 3 hours to do the home- work
- Supper time

*Задание 5. Finish the following sentences using appropriate words and word combinations:*

1. My working day begins at 7 o'clock when my... rights.
2. For breakfast I usually have tea or coffee and...
3. He lives home at 7 o'clock as he lives rather...
4. Usually I have dinner at... .

5. She comes home and has... .  
 6. Nick practically has no free time on... .  
 7. In the evening all the members of the family get together in... .  
 8. I get to the college by...

*Задание 6.* Read the dialogue and say why Tina didn't phone her friend?

- Hello, Tina, are you fine today?
- I'm afraid, I'm not. I was so tired last night! I had such a busy day!
- What did you do?
- I woke up at 6 and went to the station to meet my mother-in-law (1).
- Why didn't your husband do that?
- He went to Paris on business (2)
- I see.
- Then we had breakfast (3). I left her at home and went to my office. I was 15 minutes late because I was in a hurry and a policeman stopped me. So it took me an hour to get to my work.
- I hope you didn't have much work at the office.
- I did! We had a long meeting in the morning, then I had a lot of visitors, and at the end of the working day I wrote some business letters (4).
- Did your daughter cook dinner for you?
- No, she didn't. She was busy at the University (5) and came home very late.
- Poor thing! Now I see why you didn't phone me yesterday. I hope you are not so busy tomorrow.

*Задание 7.* Let's talk about your working day

When do you usually wake up on week-day?

What do you do when you get up?

Who makes breakfast for you?

What do you usually have for breakfast?

What do you do after breakfast?

Do you live far from your college? How do you get college?

How much does it take you to get there?

When does your college begin?

How many lessons do you have every day?

How long does your college last? When do you get home?

Do you always have dinner at home?

When do you prepare your homework?

What do you usually do in the evenings?

When do you go to bed?

Do you like to read in bed?

*Задание 8.* Fill in the gaps using the prepositions on, at, from...till, in after, past,

I start work... 8 o'clock.

I like getting up early... the morning.

What do you usually do ... the weekend?

Lena puts the coat on and... 5 minutes she is ready is live for college.

Let's meet...half...four.

Tom can come...Sunday.

My sister prepares for exams...morning...late at night.

The students go to computer class...lessons.

Nock wants to finish the home work...5 o'clock.

The second lesson begins at a quarter...nine.

## Тема 2.2. Новости, средства массовой информации

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: числительные; система модальности; образование и употребление глаголов в Past, Future Simple/Indefinite. Развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

Задание 1:

1. Прочитать текст;
2. Перевести текст в устной форме;
3. Выпишите незнакомые слова по теме, переведите письменно;
4. Составить краткий обзор текста, записав в тетрадь.

## Newspapers

### A Background

In Britain, most newspapers are daily (= they come out / are published every day); a few only come out on Sundays. Magazines are usually weekly (= they come out every week), or monthly (= published every month).

Some newspapers are tabloids (= small in size) e.g. *The Mirror*; others are called broadsheets (= larger in size) e.g. *The Times*. In general, the tabloids represent the popular press (short articles and lots of pictures) and the broadsheets represent the quality press (longer articles and more 'serious'). The largest circulation (= number of readers) is *The Sun*.

### B Contents

Most British papers contain the following: home news (= news about Britain)  
foreign/international news (= news about other countries) business news sports news  
features (= longer articles about special subjects, e.g. a famous person or a political issue)  
radio and TV programmes  
weather forecast (= tells you what the weather will be like)  
reviews (= when film, theatre and music critics write about new films, plays and records, and give their opinion of them)

### C People

Editor: the person in control of the daily production.  
Reporters/journalists: people who report news and write articles; many journalists are freelance (= they work for themselves and are not employed by the newspaper).

### D Headlines

Certain words (usually very short) are often used in newspaper headlines. Here are some:  
row (pronounced like 'cow') (= an argument) back (= to support)  
quit (= to leave a job) hit (= to affect badly)  
bid (n, v) (= an effort / a try / an attempt) talks (= discussions)  
cut (v, n) (= to reduce / make less) key (= very important)

### E "It said in the paper that ..."

When we refer to something in a newspaper we can use the verb say (not write), or the expression according to: It says in *The Times* that they've found the missing girl. According to *The Guardian*, the missing girl was found last night.

ОТВЕТИТЕ НА ВОПРОСЫ:

1. How many daily national newspapers are there?
2. How many are tabloids?
3. Are any of the 'quality' papers in tabloid form?
4. How many broadsheets are there?
5. How many newspapers *only* come out on Sunday in your country?
6. Which newspaper has the largest circulation?
7. Can you name at least one editor of a daily paper; and two or three famous journalists who write for daily or weekly papers?
8. How often do you read the newspaper? How often do you buy a newspaper?

Задание 2. Переведите заголовки газет:

- |   |  |   |                                       |
|---|--|---|---------------------------------------|
| 1 | <b>Minister to quit</b>                          | 5 | <b>Germany backs US plan</b>          |
| 2 | <b>Government cuts spending on new hospitals</b> | 6 | <b>Ministers in tax row</b>           |
| 3 | <b>New bid to cut teenage smoking</b>            | 7 | <b>POLICE DISCOVER KEY WITNESS</b>    |
| 4 | <b>Bad weather hits farmers</b>                  | 8 | <b>Japan and US enter fresh talks</b> |

*Задание 3.* Read and translate the text.

#### MASS MEDIA

Mass media are one of the most characteristic features of modern civilization. People are united into one global community with the help of mass media. People can learn about what is happening in the world very fast using mass media. The mass media include newspapers, magazines, radio and television.

The earliest kind of mass media was newspaper. The first newspaper was Roman handwritten newsheet called "Acta Diurna" started in 59 B.C. Magazines appeared in 1700's. They developed from newspapers and booksellers' catalogs. Radio and TV appeared only in this century. The most exciting and entertaining kind of mass media is television. It brings moving pictures and sounds directly to people's homes. So one can see events in faraway places just sitting in his or her chair.

Radio is widespread for its portability. It means that radios can easily be carried around. People like listening to the radio on the beach or picnic, while driving a car or just walking down the street. The main kind of radio entertainment is music.

Newspapers can present and comment on the news in much detail in comparison to radio and TV newscasts. Newspapers can cover much more events and news. Magazines do not focus on daily, rapidly changing events. They provide more profound analysis of events of preceding week. Magazines are designed to be kept for a longer time so they have cover and binding and are printed on better paper.

#### QUESTIONS:

1. What kind of mass media do you know?
2. What was the earliest kind of mass media?
3. Why is the television so exciting?
4. What is the reason for widespread use of radios?
5. What advantage do newspapers have over the other kinds of mass media?
6. What is the difference between a newspaper and a magazine?

*Задание 4.* Study the texts. Give the title of each paragraph.

#### TELEVISION

Television, also called TV, is one of our most important means of communication. It brings moving pictures and sounds from around the world into millions of homes. The name «Television» comes from Greek word meaning «far», and a Latin word meaning «to see», so the word «television» means «to see far». About three-fourths of the 1500 TV stations in the US are commercial stations. They sell advertising time to pay for their operating costs and to make profit. The rest are public stations, which are nonprofit organizations.

Commercial TV stations broadcast mostly entertainment programs because they must attract larger number of viewers in order to sell advertising time at high prices. These programs include light dramas called situation comedies; action-packed dramas about life of detectives, police officers, lawyers and doctors; shows featuring comedians, dancers and singers; movies; quiz shows; soap operas; cartoons. Commercial TV broadcasts also documentaries and talk shows. Documentary is dramatic, but nonfictional presentation of information. It can be programs about people, animals in faraway places or programs on such issues as alcoholism, drug abuse, racial prejudice. On talk shows



a host interviews politicians, TV and movie stars, athletes, authors. There are also sport programs and brief summaries of local, national and international news. Advertising is an important part of commercial TV. Commercials appear between and during most programs. They urge viewers to buy different kinds of products - from dog food to hair spray, and from cars to insurance policies.

Public television focuses mainly on education and culture. There are programs on wide range of subjects - from physics and literature to cooking and yoga. Public TV also broadcasts plays, ballets, symphonies as well as programs about art and history. Public TV attracts less viewers than commercial TV.

**QUESTIONS:**

What does the word television mean?

What kind of stations are there in the US?

Why do commercial stations broadcast mostly entertainment programs?

What programs are broadcasted on commercial TV?

What programs does public TV broadcast?

Which kind of TV – commercial or public – attracts more viewers?

**Тема 2.3. Российская Федерация. Государственное устройство, правовые институты. Столица (Москва). Достопримечательности.**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: образование и употребление глаголов в Present, Past, Future Simple/Indefinite. Развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Выучите слова.

legislative – ['ledʒislətɪv] – законодательный

executive – [ɪg'zekjʊtɪv] – исполнительный

judicial – [dʒu:'dʃɪ(ə)l] – судебный

branch – [brɑ:nʃ] – ветвь

to vote – [vəʊt] – голосовать

to elect – [ɪ'lekt] – избирать

government – ['gʌv(ə)nɪmənt] – правительство

to guarantee [gæ'rən'ti:] – гарантировать

to dissolve [dɪ'sɒlv] – распускать

a council ['kaʊnsəl] – совет

an assembly [ə'sembli] – собрание

basic ['beɪsɪk] – основной

a chairman ['tʃeəməŋ] – председатель

a deputy ['depjʊtɪ] – депутат.

What Political System Does Russia Belong To?

*Задание 2.* Отметьте правильный вариант.

Who guarantees the basic rights of the people?

A. the President

B. the Chairman of the Government

2. Who elects the members of the Federal Assembly?

A. the Federal Government

B. the people

3. Who appoints the Chairman of the Government?

A. the President

B. the Federal Assembly

4. Who approves the Chairman of the Government?

A. the Duma

B. the Constitutional Court

5. Who elects the President?

A. the Federal Assembly

B. the people

6. Who can dissolve the Duma?  
 A. the President  
 B. the Chairman of the Government
7. Who can declare laws unconstitutional?  
 A. the Supreme Court  
 B. the Constitutional Court
8. Who can veto laws passed by the Federal Assembly?  
 A. the President  
 B. the Chairman of the Government

*Задание 3. Answer the following questions:*

- 1) What branches does the country government consist of?
- 2) What does the judicial branch of power consist of?
- 3) Whom does legislative branch belong to?
- 4) Whom does executive branch belong to?
- 5) By whom the President is elected by?
- 6) Is Russia presidential republic or federal republic?
- 7) What branch of power does the Federal assembly represent?
- 8) Which branch of power does the Federation Council belong to?
- 9) What does the Federal Government consist of?
- 10) Who approves ministers?
- 11) What is the role of the Supreme Court?
- 12) What is the role of the Constitutional Court?
- 13) The people. What is the people's role in the political system?

#### **Тема 2.4.**

#### **Великобритания. Лондон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: образование и употребление глаголов в Present, Past, Future Simple/Indefinite; использование глаголов в Present Simple/Indefinite для выражения действий в будущем; придаточные предложения времени и условия (if, when). Развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1. Ответьте на вопросы.*

1. Which holidays are similar in our country?
2. What holidays we don't have in Russia?
3. Which British holiday do you like more? Why?
4. What is your favourite Russian holiday? Why?
5. Which British superstitions are similar to those in our country?

*Задание 2. Compare some Russian and some British superstitions.*

1. What differences and similarities can you see in them?
2. What superstitions do you hear of for the first time?
3. Do you believe that they can influence our lives?

*Задание 3. Arrange the following holidays in chronological order.*

1. All Fools' Day. April 1.
2. Boxing Day. December 26.
3. Christmas Day. December 25.
4. Commonwealth Day. The second Monday in March.
5. Easter Day. It is celebrated in April.
6. Father's Day. The third Sunday of June.
7. Guy Fawkes' Night. November 5.
8. Halloween. October 31.
9. May Day. May 1.
10. Mother's Day. The second Sunday in May.

11. New Year's Day. January 1.
12. New Year's Eve. December 31.
13. Nurses' Day. June 21.
14. Pancake Day. March. The last day before Lent.
15. St. Valentine's Day. February 14.
16. Trooping the Colour. The second Saturday in June.

*Задание 2.* Переведите с русского на английский язык.

1. Англичане гордятся своими традициями. 2. Разговор о деньгах – одна из английских традиций. 3. Великобритания – республика. 16 4. Лорд канцлер восседает на мешке с шерстью. 5. Англичане очень вежливые люди. 6. Англичане – домоседы. 7. Англичане предпочитают жить в многоэтажных домах. 8. В английских семьях нет домашних животных. 9. Англичане предпочитают кофе чаю. 10. Англичане пьют чай из чашек.

### **Тема 2.5.**

#### **США. Вашингтон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: образование и употребление глаголов в Present Continuous/Progressive, Present Perfect; местоимения: указательные (this/these, that/those) с существительными и без них, личные, притяжательные, вопросительные, объектные. Развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Прочитайте и переведите текст.

#### **American traditions and customs**

The United States of America is the country with the most diverse cultures. As it is the land of immigrants, almost every nation of the world has contributed something to American traditions and customs. Some of them may seem quite strange and completely different from those of our native country.

First of all we must say that American people are not just the nation of fast food and baseball caps. It is a unique nation rich in its traditions and typical habits. Americans like smiling, handshaking and joking. They protect their privacy and avoid discussing such controversial subjects as religion, money, politics and personal values. At the same time the people are really friendly and open-minded. Many Americans appreciate independent thinking. They are always punctual and wait their turn in lines patiently.

Baseball, basketball, football and bowling are America's favourite pastimes. These kinds of sports are played all over the country by thousands of amateurs.

Most of the US holidays are authentically American and celebrated in all the states. These are Thanksgiving Day, Columbus Day, Independence Day, Presidents' Day, Veterans' Day, Memorial Day, Halloween and St. Valentine's Day.

On Christmas Eve the people decorate their homes with holly and mistletoe, they hang stockings over the fireplace and leave cookies and milk for Santa. As for Independence Day which is celebrated in summer, American families are always happy to drive to the countryside to enjoy picnics, barbecues and camping trips. In the evenings there are always impressive fireworks. As for Halloween, adults and children like to carve "jack-o-lanterns", dress up in scary costumes and attend parties. Kids also adore roaming from door to door asking for sweets and shouting "trick or treat".

The type of traditional food in the USA varies depending on the region or the state. Southern states, for instance, are known for fried chicken and dumplings, alligator meat and corn bread. In Texas the cuisine is mostly influenced by Mexican burritos, tacos and chili peppers. On Thanksgiving and Christmas Days American people have really huge family dinners. The traditional food on Thanksgiving Day is roast turkey, mashed potatoes, mincemeat pies and pumpkin pies. At Christmas the Americans cook roast turkey, sweet potatoes, cranberry sauce, "hopping John", plum puddings, apple pies and mince pies.

There is a unique American holiday which was made famous in the 90-s thanks to a comedy film "Groundhog Day". According to the folk saying, if a groundhog emerges out of its burrow on a cloudy day the spring will come early. If not – the winter is going to stay for the next 6 weeks.

### **Тема 2.6.**

#### **Образование в России и за рубежом, среднее профессиональное образование**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: сложноподчиненные предложения с союзами because, so, if, when, that, that is why; понятие согласования времен и косвенная речь; неопределенные местоимения, производные от some, any, no, every; имена прилагательные в положительной, сравнительной и превосходной степенях, образованные по правилу, а также исключения; наречия в сравнительной и превосходной степенях, неопределенные наречия, производные от some, any, every; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1. Words and phrases for the topic:*

Education- образование

Higher education- высшее образование

Professional education-профессиональное образование

A department-отделение, факультет

A part-time department-заочное отделение

A full- time department-очное отделение

A term-семестр

To pass exams-сдавать экзамены

To get a grant-получать стипендию

To attend lectures-посещать лекции

To miss classes-пропускать занятия

A course of studies-курс обучения

A headmaster's office-кабинет директора

A staff- room-учительская

A hostel-общежитие

Laboratory equipment - лабораторное оборудование

Tuition-обучение

Workshops-мастерские

An assembly-актовый зал

A gym-зал

A canteen-буфет (столовая)

Changing rooms-раздевалки

To do well-учиться хорошо

To be good at-хорошо учиться по

To be at the top of the list-быть одним из лучших

Technical drawing-черчение

A society-кружок в учебном заведении

Sporting facilities-спортивные сооружения

The bell has gone-прозвенел звонок

To make notes-делать записи

A student's record book-зачетная книжка

A staff-преподавательский состав (коллектив преподавателей)

A mark-оценка

*Задание 2. Give Russian equivalents of the following :*

A first- year student

An extra- mural department

An academic year

Terminal exams

The course of studies runs for...

To be well equipped

Extracurricular activities

Задание 3. Suggest the English for:

Очное отделение

Студент заочного отделения

Получать стипендию

Быть здоровым

Обязательный предмет

Приборы (устройства) для обучения и экспериментов

Поступить в высшее учебное заведение

Задание 2. Match two parts of the sentences in 2 columns:

1. Besides day department there is
2. At the end of each term
3. To enter the college
4. All the students study foreign languages
5. The lessons begin at half past 8 and
6. After graduating from the college
7. After classes the students can
  - a. Participate in extracurricular activities
  - b. Last till 2 or 3 in the afternoon
  - c. Students can enter the University
  - d. Students have session time
  - e. The applicants must pass entrance exams
  - f. It is a compulsory subject
  - g. An extra- mural department for part- time students

Задание 5. Let's talk about your college

Where do you study?

When can the school graduates enter your college?

Do the applicants pass entrance examinations?

Who is the Headmaster of your college?

When does the academic year at the college start?

What departments are there at your college?

At what department do you study?

When do the students have session time?

What does the curriculum of your college include?

What special subjects do you study?

What kinds of lessons according to the time- table do you have?

What laboratories are there at your college?

Is your college provided with all necessary equipment?

Are there any societies and clubs at the college?

Is there a good library?

What is your favorite subject?

Are you good at it?

Do you work hard to have a good command of special subject?

Do you know much about your future profession?

Задание 6. Fill in gaps using article.

... September is... first month of the academic year.

There is ... sport ground on front of... our college.

I study... Physics as... special subject.

Tom wants to be... lawyer.

We usually do our home task in... evening.

The college is situated in... Pushkin street.

Mr. Thompson is... teacher of technology.  
There is... library on... second floor... library is very large.  
Lucy is... best student in our group.  
He has no... pen to write with.

*Задание 7. Translate into English.*

Он работал не систематически и провалил экзамен.  
В расписании английский язык стоит третьим уроком.  
После окончания колледжа я могу поступить в университет.  
Вечерами Лена готовится к экзаменам.  
Моя подруга учиться в колледже заочно.  
Староста группы собрала наши зачётные книжки.  
Он болел и отстал от группы по специальным предметам.  
Я всегда посещаю лекции и никогда не пропускаю практические занятия.  
Она учиться на втором курсе медицинского колледжа.  
Какую оценку ты получила за последний тест?

*Задание 8. Read the text and say what the difference between colleges in Russia and in Great Britain is?*

There are more than forty degree-giving universities in Britain. The oldest of them Oxford and Cambridge. Their history goes back to the 12 - 13 centuries. Most universities consist of a number of separate colleges. Each college has its own Head (who is called President, Master, Principal). The Government gives no direct financial aid to universities and colleges. The students do not go to educational institutions free of charge. Everyone must pay a tuition fee. And though each college offers a number of scholarships many of the students have to work to pay their expenses. The candidates seeking admission into one of the colleges have to pass an entrance examination. After that the freshman can matriculate, i.e. become a member of the college. Most undergraduates are «commoners» (at Oxford) or «pensioners» (at Cambridge), which means paying boarders. The undergraduates are under the

control of their College Dean and Tutors ; the latter advise (or instruct) the students and maintain discipline.

The academic year has three terms; it starts in October, each term lasting eight weeks at Oxford and Cambridge, or ten weeks at other universities. Students have vacations at Christmas, at Easter and the so-called «Long Vac» in summer. At the end of three years' study the undergraduates take their first degree-

bachelor of Arts (B. A.). In addition to university colleges there are a great many technical colleges

dispersed over the country. They provide advanced specialist training for technicians and professional people.

Teachers in the primary and secondary schools in England may get their professional training at the university which provides a one- year course for students who have spent the previous three years in obtaining a university degree or in the training colleges which provide a two- or three- year course for students of 18 years and over- who have usually got a secondary school education and have passed an appropriate qualifying examination. The training college course covers both academic and professional subjects, including practice in teaching.

I. Read the sentences and say if the statements are right or wrong.

1. Most colleges in Great Britain consist of a number of separate universities.
2. The students go to educational institutions free of charge.
3. The candidates seeking admission can be admitted to colleges without entrance examinations.

The undergraduates take their first degree- Bachelor of Arts ( B. A.)- at the end of four years' study.

In addition to university colleges in Great Britain there are a great many technical colleges.

Technical colleges provide advanced specialist training for technicians and professional people.

Teachers in the primary and secondary schools in England may get their professional training in the training colleges which provide a two-or three-year course for students of 18 years and over.

The training college course covers only academic, and doesn't include practice in teaching.

### **Тема 2.7. Компьютер. Интернет.**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: глаголы в страдательном залоге, преимущественно в Indefinite Passive; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1:*

1. Прочитайте текст;
2. Переведите текст в устной форме;
3. Выпишите подчеркнутые незнакомые слова по теме, переведите письменно;
4. Составить краткий обзор текста, записав в тетрадь;

#### **The Internet**

The Internet is the most important innovation of the end of the 20th century. More and more people start using it every day for the last few years. They use it to search for information and get the news in different areas including the arts, business, politics and entertainment. Nowadays a lot of people can't imagine their life without surfing in Internet for several hours every day.

Everyone can find useful the electronic mail, or e-mail. You can write a letter and get the answer the same minute, no matter where your recipient lives. Unlike international phone calls, you don't need to pay for a letter to another country, if you have an internet connection.

A half of my internet time goes to search engines. There are always some new sites to give you information you need. The internet is full of data about everything on the Earth. My favourite search engine is Yandex, because it is very easy to use.

Generally, the Internet has its disadvantages, like doubtfulness of information, viruses, and Internet addiction. Some people spend all their leisure time in the Internet, communicating with an enormous amount of people at the same time. They don't do their homework, don't do sports, and don't see their family and friends. They just live in virtual reality discussing silly subjects with their countless internet-friends or playing games on-line.

But we must agree that the World Wide Web offers people great opportunities and we must try to make the best use of it.

### **Раздел 3. Организация обслуживания обслуживание в индустрии гостеприимства**

#### **Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: предложения со сложным дополнением типа I want you to come here; сложноподчиненные предложения с союзами for, as, till, until, (as) though; предложения с союзами neither...nor, either...or; отработка лексики описывающей основные и дополнительные услуги, которые предоставляются бесплатно и за отдельную плату развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Study the information about different organizational structures of hotels.

#### **The Structure of a Hotel**

The day-to-day operations of a hotel are the key factors determining the success or failure of its service. It is necessary to understand the structure of hotels in order to get an overview of how the organization fits together.

Regardless of the size of a hotel, the organizational structure will be basically the same. It is usually divided into several distinct departments, each responsible for a particular area of work.

The larger the hotel is and the more facilities it offers the more specialized the departments become.

The typical structure for a small hotel offers both accommodation and catering. Staff members carry out a variety of tasks within their general area: (e.g. the restaurant staff will also

deliver room service and serve tea and coffee in the lounge; the receptionist will handle reservations, check-in and check-out, billing, mail and switchboard, etc., manager and assistant manager will handle a variety of administrative and decision-making tasks. In a larger hotel, it is possible to organize staff into more clearly defined departments, each with a supervisor or department head (in a medium-sized hotel) or a manager (in a large hotel). There will also be more specialized staff, because the hotel can afford to employ more

people - and there will be more work for each person to do. In a medium-sized hotel, there might be a manager and one or more assistant managers, who supervise operations (probably on a shift basis, so that there is some managerial supervision seven days per week).

The branches of the chart show how roles and responsibilities are divided up into sections or departments. The management of the hotel shown above is divided into two basic divisions: the Rooms Division and Food & Beverage. The Rooms Division is, in turn, divided into four basic functions: Front Office, Housekeeping, Maintenance and Security.

The vertical connecting lines of the chart are also lines of authority and reporting. So, for example, reservations staff report to the Front Office Manager, who reports to the Rooms Division Manager.

The connecting lines of the chart are also lines of communication and liaison. So, for example, it is clear from our chart that staff in the reservations, reception and cashier sections need to communicate with each other: each contributes something to the overall work of the Front Office. At the same time, there is a line connecting reception and maintenance, say: if a guest comes to reception and says that her TV isn't working, or her window doesn't open, reception will have to liaise with maintenance to make sure it gets fixed.

Answer the questions.

- 1 What does a typical structure for a small hotel offer?
- 2 What tasks do staff members carry out?
- 3 In what way is the organizational structure of a larger hotel different?
- 4 What does the organizational chart of a hotel show?
- 5 What do the vertical connecting lines in the chart show?
6. How is the communication and liaison between different hotel departments reflected in the chart?
- 7 What departments report to the general manager?
- 8 What basic divisions is the management of a hotel divided into?
- 9 What functions is the Rooms Division subdivided into?
- 10 What subdivisions does the Front Office include?
- 11 What subdivisions does Food & Beverage consist of?

*Задание 2. Translate the sentences.*

- 1 The hotel services are divided into the front of the house and the back of the house.
- 2 The front of the house includes departments which deal with administration and customer contact services.
- 3 The departments which don't have any contact or have a very limited contact with hotel guests belong to the back of the house.
- 4 The front office is where guests are greeted when they arrive at the hotel, where they're registered, and where they're assigned to a room.
- 5 Reservation takes and tracks hotel's future bookings.
- 6 In a small hotel, front office functions may be carried out by a single person at a reception area or front desk: answering the switchboard, taking bookings, welcoming and checking in and out guests, billing and processing payment and so on.
- 7 The front office cashier draws up bills, receives guests' payments, exchanges currencies, cashes cheques and process other financial transactions.
- 8 The housekeeping department is responsible for cleaning guest rooms and public spaces.
- 9 The security department is responsible for implementing procedures which aim at protecting the safety and security of hotel guests, visitors, hotel employees and the hotel itself. It includes



monitoring surveillance equipment, patrolling the hotel premises and maintaining security alarm systems.

10 The human resources (personnel and training) department is responsible for hiring and firing, training, wages and benefit administration, labour relations, employee relations, and staff development.

11 Food and Beverage Department is in charge of catering guests in the hotel restaurants, cafés and bars.

12 Sales and Marketing Department works out the sales strategy aimed at achieving the highest hotel occupancy, concludes different agreements, carries out the market research, promotion and advertising activities.

13 Hospitality is a combination of tangible and intangible goods: a comfortable bed, a hot shower, a tasty meal, an attentive waiter, a helpful porter, a friendly receptionist.

14 The engineering and maintenance department looks into the installation and maintenance of all equipment used in a hotel.

15 Ancillary services include laundry, tailor, linen, room-cleaning and other services.

16 Additional services include a hairdresser's, a swimming pool, a sauna, a health club, a fitness center and other chargeable services.

### *Задание 3. Questions*

1 What two groups are all hotel services divided into?

2 What departments does the front of the house include?

3 What departments belong to the back of the house?

4 What functions does the front office perform?

5 What's the difference between the front office in a small hotel and in a large hotel?

6 What is the Housekeeping Department responsible for?

7 What do ancillary services include?

8 What additional services are usually provided in hotels?

9 What is the Engineering Department responsible for?

10 What are the responsibilities of the Security Department?

11 What functions does the Human Resources Department perform?

12 What is the Food & Beverage Department in charge of?

13 What strategy does the Sales and Marketing department work out?

14 What are the main functions of the Sales and Marketing Department?

15 What does the Accounting Department deal with?

16 What positions does the hotel management consist of?

### **Тема 3.2.**

**Профессии в индустрии гостеприимства. Личностные качества, необходимые для профессии.**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: глаголы в страдательном залоге, преимущественно в Indefinite Passive; сложноподчиненные предложения с придаточными типа If I were you, I would do English, instead of French; отработка лексики описывающей профессии в индустрии гостеприимства; отработка лексики описывающей личностные качества, необходимые для различных профессий; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1. Выучите слова по теме.*

to provide	предоставлять, обеспечивать
to aim	стремиться
opportunity	возможность
rewarding	приносящий внутреннее удовлетворение

an entertainer	работник индустрии развлечений
impeccable	безукоризненный, совершенный

*Задание 2.* Составьте сообщение на тему «Основные и дополнительные услуги гостиницы».

### **Тема 3.3**

#### **Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: предложения со сложным дополнением типа I want you to come here; сложноподчиненные предложения с союзами for, as, till, until, (as) though; сложноподчиненные предложения с придаточными типа If I were you, I would do English, instead of French; глаголы в страдательном залоге, преимущественно в Indefinite Passive; отработка лексики описывающей функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Выучите фразы.

Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you?	Добрый день. Добро пожаловать в отель Hilton! Чем я могу вам помочь?
Let me introduce myself.	Разрешите представиться.
I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.	Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер.
Our best suite is available.	Наш лучший номер люкс сейчас свободен.
I'm sorry. We're fully booked that night.	Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет.
I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.	Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров.
Can I take your name, please?	Назовите свое имя, пожалуйста.
Could you spell your name?	Вы не могли бы произнести свое имя по буквам?
Let me check / look up your reservation.	Я проверю вашу бронь.
Could you check the registration details and sign here, please?	Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись?
Your departure date / check-out date is August, 13.	День вашего отъезда 13 августа.
Your luggage will be delivered to	Ваш багаж будет доставлен в номер.

your room.	
Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m.	Завтрак подается в кафе на первом этаже с 8 до 10 утра.
You can collect your passport at the reception in the morning.	Утром вы сможете забрать свой паспорт на стойке регистрации.
We want you to feel at home.	Мы хотим, чтобы вы чувствовали себя как дома.
We're glad to have you.	Рады, что вы у нас в гостях.
Enjoy your stay with us.	Наслаждайтесь отдыхом в нашем отеле.
We'll deal with your request as soon as possible.	Мы займемся вашей просьбой как можно быстрее.
There is a museum, a cafe and a city park nearby.	Неподалеку есть музей, кафе и городской парк.
First go straight ahead, then turn left and you'll see the entrance to the trade centre.	Сначала идите прямо, затем поверните налево, и вы увидите вход в торговый центр.
You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk.	Вы можете поймать такси или заказать такси на стойке регистрации.
As a loyalty program member, you can get room service for free.	Как участник нашей программы лояльности вы можете получить обслуживание номера бесплатно.
Total comes to \$150.	Общая сумма составляет 150 долларов.
I'll print out the bill for you.	Я распечатаю вам счет.
Would you prefer to pay in cash or by credit card?	Предпочитаете оплатить наличными или кредитной картой?
We take local currency, dollars and euros.	Мы принимаем местную валюту, доллары и евро.
Now enter your PIN.	Теперь введите пин-код.
That's gone through. You can remove your card.	Платеж прошел. Вы можете забрать свою карту.

Thank you for your stay.

Спасибо за то, что остановились у нас.

*Задание 2.* Подготовьте сообщение на тему «Обязанности работников индустрии гостеприимства».

### **Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе предоставления гостиничных услуг**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: распознавание и употребление в речи изученных ранее коммуникативных и структурных типов предложения; систематизация знаний о сложносочиненных и сложноподчиненных предложениях, в том числе условных предложениях (Conditional I, II, III); развитие фонетических навыков; формирование умения говорения; развитие навыков диалогической речи.

*Задание 1:* Learn these words by heart.

Telephoning	<b>Телефонные разговоры</b>
Mr. Brown's office here, can I help you?	Офис г-на Брауна, слушаю вас.
Who's calling, please?	Кто говорит?
This is...	Говорит..
Could I speak to...?	Я могу поговорить с...
Hold on, please.	Не вешайте трубку.
Just a minute/moment, please.	Одну минуту.
'Ill see if he is in.	Я посмотрю, на месте ли он.
I'm afraid he is in conference at he moment.	Он сейчас на заседании.
I'm afraid he is in a meeting.	Он сейчас на деловой встрече.
I'm afraid he isn't here.	Его нет на месте.
I'm afraid he isn't free.	Он сейчас занят.
I'm afraid he isn't available.	Он сейчас не может с вами поговорить.
I'm afraid he's busy on another line.	Он сейчас говорит по другому телефону.
I'm afraid he has a visitor.	У него сейчас посетитель.
Sorry to have kept you waiting.	Простите, что заставил вас ждать.
Could you call in an hour?	Не могли бы вы позвонить через час
Can I take a message?	Вы хотите что-нибудь передать ему?
What's your number, please?	Какой у вас номер?
Where can he contact you?	Где он может вас найти?
I'm putting you through.	Соединяю вас.
Speaking.	Слушаю вас.
Thank you for calling me.	Спасибо за звонок.
to phone/to telephone/ to ring up to/to call somebody	звонить кому-либо
to dial a number	набрать номер
receiver	трубка
to leave a message	передать кому-либо что-либо
wrong number	неправильный номер
I'm sorry you have rung the wrong number.	Извините, вы ошиблись.
Sorry for disturbing you.	Извините за беспокойство

The line is engaged.

Линия занята

Good afternoon. You've reached Marriott Hotel. How may I help you?	Добрый день. Вы позвонили в отель Marriott. Чем я могу вам помочь?
I'm sorry. Can I call you back?	Прошу прощения. Могу я вам перезвонить?
Sorry, but I didn't quite catch that.	Прошу прощения, но я не совсем понял, что вы сказали.
You're very faint. Could you speak up a bit?	Вас плохо слышно. Вы не могли бы говорить погромче?
Just a moment. I'll put you through to reservations.	Минуточку. Я соединю вас с отделом бронирования.
Please hold and I'll connect you to reservations.	Пожалуйста, оставайтесь на линии, я свяжу вас с отделом бронирования.
You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport.	Вы можете добраться до нашего отеля на шаттле из аэропорта.

I'm writing in reference to your inquiry about our deluxe rooms.	Я пишу вам касательно вашего запроса о номерах повышенной комфортности.
Thank you for your email. We are delighted to confirm your reservation for 5 nights from November 1 to November 6.	Спасибо за ваш емейл. Мы рады подтвердить ваше бронирование на 5 ночей с 1 по 6 ноября.
I'll attach a copy of your reservation to the email. Looking forward to your arrival.	Я прикреплю копию вашей брони к емейлу. С нетерпением ждем вашего приезда.
We hope we may be of service to you in the future.	Надеемся, в будущем вы снова воспользуетесь нашими услугами.

*Задание 2: Read and translate the text*

### **A business talk**

At exactly ten to ten Nick enters the Russia hotel and sees David in the lounge. They exchange greetings and go to the car. A few minutes later they come to Pete's office. Now they are entering the office:

*Pete:* Good morning, David. I hope you had a good sleep and liked the hotel.

*David:* Thank you. The hotel and the restaurant are all right. We had a very nice evening at the restaurant. Everything was fine.

*Pete:* I also enjoyed last night. Now, shall we get down to business?

*David:* Yes, certainly. There are a few points to discuss. What would you like to start with?

*Pete:* If you don't mind, let's start with the time of the Programme. We are planning to send a group of ten persons not later than on the 10th of November.

*David:* How long will they stay?

*Pete:* They prefer to be in London for eight days or seven nights.

*David:* Good. Have you got any comments on the topics of the lectures?

*Pete:* On the whole the participants are quite satisfied with your choice. But if you could add "Accounting in companies and banks" it will be very good.

*David:* No problem. I'm making a note of that. We have got a very good lecturer.

*Pete:* And where will the lectures be read?

*David:* In one of the conference rooms of the hotel, where they will stay. I mean the Sherlock Holmes Hotel in Baker Street.

*Pete:* I hope it is in the centre of London.

*David:* Oh yes. It is very close to Oxford Street and Madam Tussaud's.

*Pete:* Very good. Then let's make a break for lunch.

*David:* Not a bad idea!

### **Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: дифференциальные признаки глаголов в Past Continuous; признаки инфинитива и инфинитивных оборотов и способы передачи их значений на родном языке; отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда по телефону происходит запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания завтрак и обед - прямое бронирование; запрос бронирования от туристического агентства, 1 комната на двоих с одной большой кроватью (king-size), также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с/по (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин); запрос бронирования от корпоративного партнера, 1 комната на двоих с отдельными кроватями, с/по (даты), тип питания (завтрак); развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1:* Learn these words by heart.

What name is the reservation under?	На чье имя оформлено бронирование?
May I have your passport, please?	Не могли бы Вы, пожалуйста, дать свой паспорт.
Could you please fill in this registration form?	Заполните, пожалуйста, бланк регистрации.
Please sign here.	Будьте добры, подпишите здесь.
Your room costs...	Ваш номер стоит...
Please take your room key.	Пожалуйста, возьмите свой ключ.
Would you like to pay cash or credit?	Вы будете платить наличными или картой?
Your room's on the (2, 3, 4, 5) floor.	Ваш номер на ... этаже.
Do you need help with your	Нужна ли вам помощь с вашим багажом?

luggage?	
Would you like any help with your luggage?	Оказать ли вам какую-либо помощь с багажом?

*Задание 2:* составьте диалоги с учетом следующих ситуаций:

- 1) когда по телефону происходит запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания завтрак и обед - прямое бронирование;
- 2) запрос бронирования от туристического агентства, 1 комната на двоих с одной большой кроватью (king-size), также нужна дополнительная кровать (ребенок 3 года) с/по (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин);
- 3) запрос бронирования от корпоративного партнера, 1 комната на двоих с раздельными кроватями, с/по (даты), тип питания (завтрак).

### **Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: глаголы в страдательном залоге; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения; развитие навыков диалогической речи.

*Задание 1:* Learn these words by heart.

Put your key card into the slot here.	Вставьте вашу карту в это отверстие.
When you insert the card, a little green light shows on the lock.	Когда вы вставляете карту, на замке загорается зеленая лампочка.
Take the card out and turn the handle to open the door.	Вытащите карту и поверните ручку, чтобы открыть дверь.
Don't remove the card until you leave the room.	Не вынимайте карту, пока не покинете номер.
Push this button on the remote control to set the temperature. Each press raises or lowers the temperature by 1°C.	Нажмите эту кнопку на пульте, чтобы установить температуру. Каждое нажатие повышает или понижает температуру на один градус.
Put your valuables into the safe, then turn the little knob and enter the code.	Положите ценные вещи в сейф, нажмите маленькую кнопку и введите код.
We can rent a car for you.	Мы можем арендовать для вас машину.
You can park your car in front of the hotel and pick it up whenever you need.	Можете припарковать свою машину перед отелем и забрать ее, когда понадобится.
You can leave your valuables and expensive items in the safe.	Вы можете оставить свои ценности и дорогие вещи в сейфе.
You can find the indoor pool right	Закрытый бассейн находится рядом с

next to the elevator.	лифтом.
I'd love to recommend you our restaurant with French cuisine.	Позвольте порекомендовать вам наш ресторан с французской кухней.
We'll arrange an excursion for you.	Мы организуем для вас экскурсию.
You can see our current exchange rate here. I must warn you that we charge a 5% commission for every transaction.	Здесь вы можете видеть наш текущий курс обмена. Должна предупредить вас, что мы берем комиссию в размере 5% за каждую операцию.
In our hotel you can enjoy swimming lessons, spa and painting master-classes free of charge / for an extra fee.	В нашем отеле вы можете бесплатно / за дополнительную плату воспользоваться уроками плавания, спа-процедурами и мастер-классами по живописи.
We offer several venues that are suitable for your special events.	Мы предлагаем несколько площадок, которые подойдут для ваших торжественных мероприятий.
Our hall provides sitting for 300 guests.	Наш зал вмещает 300 гостей.
Our meeting room accommodates 30 attendees.	Наша переговорная вмещает 30 участников.
Our booking agent will help you with a group discount for all the guests.	Наш менеджер по бронированию номеров поможет вам с коллективной скидкой для всех гостей.
I'll take you over to the conference suite and show you round.	Я провожу вас в наш конференц-зал и все покажу.
We've got breakout rooms where guests can have some coffee and snacks.	У нас есть комнаты отдыха, в которых гости могут выпить кофе и перекусить.
Our rooms are equipped with flipcharts and projectors.	Во всех комнатах есть флипчарты и проекторы.
avish	роскошный
perks	дополнительные преимущества
a tea sommelier	чайный сомелье
fragrance	парфюм, аромат



a butler	дворецкий, слуга
bedtime snacks	перекус на ночь
on demand meditation	медитация по требованию
a recording studio	звукозаписывающая студия
spiritual	духовный
a 24 hour mixologist	бармен, доступный 24 часа в сутки
a hangover cure	лечение похмелья
to tan	загорать

*Задание 2:* составьте диалоги с учетом следующих ситуаций:

1. иностранный гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера;
2. иностранный гость интересуется о развлекательных услугах комплекса;
3. иностранный гость хочет поговорить с гостем, но он не в номере;
4. иностранный гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн);
5. иностранный представитель гостя с ограниченными возможностями (колясочник) обращается к сотруднику ресепшн, просит помощи, возникла трудность с подъемом на гостиничный этаж;
6. иностранный гость спрашивает о времени работы прачечной; иностранный гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает, он хочет что-нибудь легкое и чай;
7. в номере у иностранного гостя сломался туалет, нужен сантехник.

### **Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: дифференциальные признаки глаголов в Past Perfect, Past Continuous, Future in the Past; признаки инфинитива и инфинитивных оборотов и способы передачи их значений на родном языке; признаки и значения слов и словосочетаний с формами на – ing без обязательного различения их функций; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1.* Прочитайте и переведите текст “ Touring by coach in Britain ” с использованием словаря.

#### **TOURING BY COACH IN BRITAIN**

Sit back, relax, and watch the British countryside roll by, through big picture windows. There is an incredible variety of tours available, ranging from a one-day trip into London's countryside, to comprehensive touring holidays of England, Scotland, Wales and Northern Ireland.

##### **Mini-tours**

If you don't want to be tied to a schedule throughout your stay, why not book a mini-tour to complement your independent sightseeing. These last from two to five days (one to four nights) and are run by many of the big coach companies.

Even shorter, are the one-day tours which go from London to popular places of interest such as Stratford-upon-Avon, the Cotswold Hills, Oxford and Windsor. Day tours also depart from other major towns to local historic and scenic attractions.

##### **Full tours**

These comprehensive tours are an ideal way of seeing a lot of Britain, visiting stately homes, cathedrals, historic cities and scenic National Parks. Everything is arranged for you —

accommodation in good, normally centrally located hotels, breakfasts and dinners, and many admission charges are included in the cost of your tour.

Choose a four-day tour from London, visiting York, Edinburgh, the Lake District and Stratford-upon-Avon, or a spectacular 10-day Grand Tour of Britain, travelling from London in the south, across to Wales, and northwards as far as Grantown-on-Spey at the heart of Scotland's whisky distilling area, taking in historic places in between. Or a seven-day exploration of Scotland, visiting Edinburgh, St. Andrews (the home of golf), the Trossachs and the beautiful coastal, mountain and lakeland scenery of the Highlands, including the Isle of Skye. These are just three examples.

Whatever tour you take, rest assured that British coaches are modern, comfortable and operated by an experienced, qualified driver/courier. Hotels are carefully selected, and very often you will find a private bathroom attached to your room. Ask the British Travel Centre in London, for details on coach operators and tours

*Задание 2.* Прочитайте и переведите текст “ Touring by car in Britain ” с использованием словаря.

#### TOURING BY CAR IN BRITAIN

With its good road and motorway network, Britain is ideally suited for driving tours. Road numbers and destinations are clearly signposted and even smaller country roads are well surfaced. For quick point-to-point travel the motorway system is best, but to discover the real Britain get off the main roads and explore quiet rural lanes and hidden-away villages. When traveling around, look out for the white-on-brown signposts which indicate nearby tourist attractions.

Renting a car means that you are free to go where you choose and visit places off the beaten track.

All companies offer standard rental with unlimited mileage, large companies offer one-way rental, too. Cars can be rented at most principal railway stations via a British Rail scheme; you can make a reservation just before starting your journey and your car will be waiting on your arrival.

With so many car hire companies, it's worth shopping around to get a good value deal. Use your credit card. If you want a car with automatic transmission you must specify it at the time of booking.

Conditions of car rental vary: most companies will not rent to those aged under 21 or 25 or aged over 70 or 75 and they usually require a visitor to have held a full driving license for at least 12 months. It is customary for the rental charge to be paid in advance.

*Задание 3.* Прочитайте и переведите текст “ Places of Interest Great Britain ” с использованием словаря.

#### Places of Interest in Great Britain

Britain is rich in its historic places which link the present with the past. The oldest part of London is Lud Hill, where the city is originated. About a mile west of it there is Westminster Palace, where the king lived and the Parliament met, and there is also Westminster Abbey, the coronation church. Liverpool, the "city of ships", is England's second greatest port, ranking after London. The most interesting sight in the Liverpool is the docks. They occupy a river frontage of seven miles. The University of Liverpool, established in-1903, is noted for its School of Tropical Medicine. And in the music world Liverpool is a well-known name, for it's the home town of "The Beatles". Stratford-upon-Avon lies 93 miles north-west of London. Shakespeare was born here in 1564, and here he died in 1616. Cambridge and Oxford Universities are famous centres of learning. Stonehenge is a prehistoric monument, presumably built by Druids, members of an order of priests in ancient Britain. Tintagel Castle is King Arthur's reputed birthplace. Canterbury Cathedral is the seat of the Archbishop of Canterbury, head of the Church of England. The British Museum is the largest and richest museum in the world. It was founded in 1753 and contains one of the world's richest collections of antiquities. The Egyptian Galleries contain human and animal mummies. Some parts of Athens' Parthenon are in the Greek section. Madam Tussaud's Museum is an exhibition of hundreds of life-size wax models of famous people of yesterday and today. The collection was started by Madam Tussaud, a French modeller in wax, in the 18th century. Here you can meet Marilyn Monroe, Elton John, Picasso, the Royal Family, the Beatles and many others: writers, movie stars, singers, politicians, sportsmen, etc.

*Задание 3. Ответьте на вопросы:*

1. Where can I get a bus to London? *At the bus station*
2. Where can I get information about hotels?
3. Where can I change money?
4. Where can I park?
5. Where can I see very old things?
6. Where can I post a letter?

### **Тема 3.8. Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания**

Цель: введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: инфинитив и инфинитивные обороты и способы передачи их значений на родном языке; признаки и значения слов и словосочетаний с формами на – ing без обязательного различения их функций; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 1: Learn these words by heart.*

Could you explain exactly what the problem is?	Вы не могли бы объяснить, в чем именно проблема?
We don't seem to have your reservation.	Похоже, у нас нет вашей брони.
I'm afraid we don't have a parking space tonight.	Боюсь, у нас сегодня нет свободного парковочного места.
I apologize for the inconvenience. I'll do my best to accommodate you.	Прошу прощения за неудобства. Сделаю все от меня зависящее, чтобы вас заселить.
I'm afraid your room isn't ready for you now.	Боюсь, ваш номер еще не готов.
I'll ask housekeeping to inform me as soon as your room is ready.	Я попрошу службу уборки уведомить меня, как только ваша комната будет готова.
I will move you to another room while we're dealing with that problem.	Я переселю вас с другой номер, пока мы решаем эту проблему.
I'm very sorry that you've had to wait.	Мне очень жаль, что вам пришлось ждать.
I understand. I'll speak to the housekeeping straightaway.	Понимаю. Я поговорю с горничными.
Please accept the complimentary dinner. I hope it'll make up for the inconvenience.	Пожалуйста, примите бесплатный обед от нас. Надеюсь, это сгладит неудобство.

*Задание 2: составьте диалоги с учетом следующих ситуаций:*

1. иностранный гость подходит на ресепшн и сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы;

2. когда иностранная гостя подходит к стойке и кричит от боли, она беременная и у нее начинаются схватки;

3. подходит на фронт-офис и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит книгу жалоб.

### Тема 3.9

#### **Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.**

введение и закрепление лексических единиц по теме; изучение грамматического материала: конструкция to have (get) something done; структурная организация текста; аннотирование текста, статьи; развитие фонетических навыков; формирование умения говорения.

*Задание 2:* составьте сообщение на тему: «Профессиональный имидж работника гостиницы».

### **3.3 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине Иностранный язык в профессиональной деятельности.**

Оценка освоения модуля предусматривает *дифференцированный зачёт*

Вопросы к *дифференцированному зачёту*.

Вариант №1

Задания типа А.

При выполнении заданий этого типа в бланке ответов под номером выполняемого Вами задания (A1) подберите синонимы к словам в колонке под цифрами – слова из колонки под буквами, в задании (A2) соотнесите слова в колонке под цифрами со словами в колонке под буквами, A3-A10 поставьте правильную, на Ваш взгляд, одну букву из 4-х (a,b,c,d).

A1. Find the synonyms for (Подберите синонимы):

- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1. Luggage       | a. round-trip ticket   |
| 2. Return ticket | b. left-luggage office |
| 3. Journey       | c. baggage             |
| 4. Cloakroom     | d. trip                |

A2. Match the words and phrases in column A with those in column B (Соотнесите слова в колонке с цифрами со словами в колонке с буквами):

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| 1. room service  | a. отправление       |
| 2. travel agency | b. прибытие          |
| 3. departure     | c. бюро обслуживания |
| 4. book tickets  | d. бюро путешествий  |
| 5. arrival       | e. купить билеты     |

A3 Выберите правильный ответ: There are \_\_\_ for recreation, such as a swimming pool, a beach and the like.

- a) facilities b) hotels c) things d) varieties

A4 Выберите правильный ответ: Hospitality –

- a) враждебность b) дружелюбие c) гостеприимство d) радушие

A5 Выберите правильный ответ: Cabin –

- a) кабина b) коттедж c) сарай d) бунгало

A6 Выберите правильный перевод: Resident hotels –

- a) гостиницы для постоянного проживания b) многоквартирные дома c) общежития d) курорты

A7 Выберите правильный ответ: \_\_\_\_\_ provides accomodation for people going to or coming from other countries by air.

- a) Airport hotel b) Resident hotel c) Tourist cabin d) Motel

A8 Выберите правильный ответ: Suite –

- a) люкс b) семейный номер c) номер с удобствами d) пентхаус

A9 Продолжите предложение: Guests with children are sometimes provided with

- a) bedrooms b) playrooms c) toilets d) toys

A10 Выберите правильное слово: Администратор

- a) front office manager b) guest manager c) resident manager d) manager

Задания типа B

B1. Put words in that order that the offer has turned out, as in an example. (Поставьте слова в том порядке, чтобы получилось предложение, как в примере.)

Example (Пример):

name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?

1. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
2. Can / take / you / message / for / I / a / ?
3. manager / I'd / to / speak / the / to / like
4. a / I'd / room / like / double
5. me / tell / you / Could / number / my / room / ?

B2. Translate the sentences from Russian into English (Переведите предложения с русского на английский):

1. Куда я могу отнести ваш багаж, сэр?
2. Вот мой билет и паспорт.
3. К сожалению, все билеты проданы на сегодня.
4. Как долго вы собираетесь оставаться в стране?
5. У вас есть вещи подлежащие декларированию?

C1. Read and translate the text (Прочитайте и переведите текст)

### BRITISH RESTAURANTS

When a man and a woman want to get to know each other better, they often go out to a restaurant together. After all, it's easier to talk in a quiet atmosphere with soft music, wine and good food. Most British families go to restaurants only on special occasions, like birthdays or wedding anniversaries. The restaurants' best customers are business people, who meet in them to talk business in a relaxed atmosphere away from the telephone. They can eat what they like because the company pays the bill.

For visitors to London, eating out can be fun. But if you want that special feeling of London, go to the Ritz in Piccadilly for tea any afternoon at about half past four. And you'll see that the prices are very high. Then you can try England's favourite food – fish and chips. Take it away and eat where you like — in the park, on the bus or while you walk down the street.

British restaurants have not always been famous for their good food. Too often, they offered only fried food and chips with everything. But now healthy food is in fashion.

C2. Answer the questions. (Ответьте на вопросы):

1. Where do the British men and women go when they want to get to know each other better?
2. When do British families go to a restaurant?
3. Why do businessmen prefer to go to restaurants?
4. Do the businessmen pay the bill?
5. Are the British restaurants famous for their food?
6. What do they often offer a customer?
7. What can you tell about the Ritz?
8. What is the Englishmen's favourite food and where can you eat it?
9. Is healthy food in fashion now?

Вариант №2

Задания типа A.

При выполнении заданий этого типа в бланке ответов под номером выполняемого Вами задания (A1) подберите синонимы к словам в колонке под цифрами – слова из колонки под буквами, в задании (A2) соотнесите слова в колонке под цифрами со словами в колонке под буквами, A3-A10 поставьте правильную, на Ваш взгляд, одну букву из 4-х (a,b,c,d).

A1. Find the synonyms for (Подберите синонимы):

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| 1. A dining car     | a. ticket office        |
| 2. Booking-office   | c. buffet car           |
| 3. Timetable        | d. travelling companion |
| 4. fellow-passenger | b. schedule             |

A2. Match the words and phrases in column A with those in column B (Соотнесите слова в колонке с цифрами со словами в колонке с буквами):

- |                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1. leave on time      | a. место у окна               |
| 2. stay at the hotel  | b. справочное бюро            |
| 3. window seat        | c. остановиться в отеле       |
| 4. passport           | d. отправляться по расписанию |
| 5. information office | e. паспорт                    |

A3 Выберите правильный ответ: What hotels are built along the roads?

- a) Luxury hotels b) Tourist cabins c) Motels d) Airport hotels

A4 Выберите правильный ответ: Catering –

- a) доставка b) общественное питание c) ресторанный бизнес d) обслуживание

A5 Выберите правильный ответ: Facilities –

- a) удобства, оборудование b) способности c) средства обеспечения d) развлечения

A6 Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of \_\_\_\_\_.

- a) services b) comforts c) foods d) drinks

A7 Выберите правильный ответ: Staff –

- a) штат сотрудников b) набор кадров c) условия работы d) отдел кадров.

A8 Продолжите предложение: A room not used as a bedroom, where guests may read, watch television, is called

- a) lounge b) single room c) bathroom d) penthouse

A9 Продолжите предложение: Guests with babies are usually provided with

- a) change b) changeable clothes c) nappy-changing facilities d) paper napkins

A10 Выберите правильное слово: The hotels are often judged by the \_\_\_ of the room service they provide.

- b) a) standard b) charge c) price d) size

B1. Put words in that order that the offer has turned out, as in an example. (Поставьте слова в том порядке, чтобы получилось предложение, как в примере.)

Example (Пример): lemon / you / like / ice / Would / and /? Would you like ice lemon?

1. smoke / in / Can / here / I /?
2. reservation / Shall / check / I / your /?
3. menu / I / a / have / Could /?
4. like / more / Would / some / you /?
5. Could / the / pool / I / swimming / use /?

B2. Translate the sentences from English into

Russian (Переведите предложения с английского на русский):

1. I'm sorry I'm late. When did you arrive?
2. Excuse me, please, where's Platform six?
3. I'd like to book a single ticket.
4. Don't make a fuss, we have still a lot of time left
5. I'd like two tickets for the 7 o'clock train to Warsaw.

C1 Read and translate the text. (Прочитайте и переведите текст).

#### AT A HOTEL

When I travel, I always put up at a hotel. I'm in the habit of booking rooms beforehand. Booking rooms beforehand is very convenient as rooms are expensive in England and cheap hotels are usually full up.

You'll find London hotels just the same as hotels in all large cities. As a rule you go into a large entrance-hall where visitors are constantly coming and going.

On arriving at a hotel you must first ask for the reception clerk and he or she will tell you, which is your room, which floor it is on, and will give you the key. Usually you don't get your keys without signing in at the hotel.

If staying at a hotel, you have to sign in at the desk, stating your name and address.

You give your luggage to the porter, who takes it up in the lift to your room.

After washing and changing in your room you can walk about the town. On returning before going to bed you can put your shoes outside the bedroom and the boot-boy will clean them.

C2. Squeeze instead of admissions, words in brackets. (Вставьте вместо пропусков, слова, данные в скобках.) (boot-boy, as a rule, put up, to sign in, luggage, very convenient, signing in, stating, outside, it, entrance-hall)

1. When I travel I always ... at a hotel.
2. Booking rooms beforehand is ... ..
3. ... .. you go into a large... ..
4. Usually you don't get your keys without ... .. at the hotel.
5. If staying at a hotel you have ... .. at the desk, your name and address.
6. You give your ... to the porter, who takes ... up to your room.
7. You can put your shoes ... the bedroom and the ... .. will clean them.

Ключи к дифференцированному зачету.

Вариант №1

Вопрос	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
Ответ	b. c. d. a.	1.c. 2.d. 3.a. 4.e. 5.b.	a	c	b	a	a	a	d	a

Вопрос	B1	B2
Ответ	1. I'd like to meet at 6 pm 2. Can I take you for a massage 3. I'd like speak to manager 4. I'd like a double room 5. Could you tell me number my room	1. Where shall I take your luggage, sir? 3. Here is my ticket and passport. 4. Sorry, we are all booked 5 up for today. 5. How long are you going to stay in country. 6. Do you have anything to declare?

Вариант №2

Вопрос	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
Ответ	1. c. 2. a. 3. d. 4. b.	1.d. 2.c. 3.a. 4.e 5.b	c	b	a	a	a	a	c	a

Вопрос	B1	B2
Ответ	1. Can I smoke in here ? 2. Shall I check your reservation? 3. Could I have a menu? 4. Would you like some more? 5. Could I use the swimming pool?	1. Извините, я опоздал. Когда вы приехали? 2. Извините, пожалуйста, где платформа №9? 3. Я бы хотел купить билет в 1 конец. 4. Не суетитесь, у нас достаточно времени. 5. Я бы хотел купить билет на семи часовой поезд до Варшавы.



## **4. Информационное обеспечение обучения по дисциплине.**

### **4.1 Информационное обеспечение программы**

Печатные издания

#### **Обязательная литература**

1. Агабекян И.П. Английский язык. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 318, [1] с/-(СПО).

#### **Дополнительная литература**

1. Аитов, В. Ф. Английский язык: учебное пособие для СПО / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова. - 12-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 144 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01157-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/AA6B4AE8-10DC-4B89-9A32-63528EA689D7#page/1>
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels Elementary - pre-intermediate: учебное пособие для СПО / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова ; под общ. ред. Г. А. Краснощековой. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 227 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-00290-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/629B66CB-13DF-49AF-B788-CE8D4FD6BBFA#page/1>
3. Воробьева, С. А. Английский язык для эффективного менеджмента. Guidelines for better management skills : учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 260 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04200-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/92240F25-5CB7-4946-9E74-09012F025BEB#page/1>
4. Левченко, В. В. Английский язык. General english: учебник для СПО / В. В. Левченко, Е. Е. Долгалёва, О. В. Мещерякова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 278 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01553-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9A17ECD6-A562-4EF1-A293-0F5F5FC351D2#page/1>
5. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для СПО / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 306 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01503-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/FCD77AA9-6DB4-433B-A2D7-AF53EAF13E82#page/1>
6. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в эбс: учебник и практикум для СПО / Ю. Б. Кузьменкова. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 441 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-7779-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/494C25F9-747F-4017-AF10-6B9CF6E7D9AA#page/1>
7. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для СПО / Р. И. Куряева. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 264 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03523-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9A7ABDDD-609C-4900-ADEE-494854CF098F#page/1>
8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для СПО / Р. И. Куряева. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 259 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03525-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/DAE42A43-B51E-4365-BF3D-9D16655B6006#page/1>

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

[www.lingo-online.ru](http://www.lingo-online.ru) (более 30 англо-русских, русско-английских и толковых словарей общей и отраслевой лексики).

[www.macmillandictionary.com/dictionary/british/enjoy](http://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/enjoy) (Macmillan Dictionary с возможностью прослушать произношение слов).

www. britannica. com (энциклопедия «Британника»).

www. ldoceonline. com (Longman Dictionary of Contemporary English).

<http://www.wikipedia.com>

<http://www.world-art.ru>

<http://www.designstory.ru>

<http://www.designproject.ru>

<http://www.architektor.ru>

Он-лайн уроки по английскому языку <http://www.study.ru/lessons/online/>

Resources for teaching English <http://www.onestopenglish.com>

LearnEnglish is a portal that links to all of our websites for teachers and learners of English - just one web address to remember. <http://learnenglish.britishcouncil.org>

Образовательные ресурсы Интернета. Английский язык.

<https://alleng.org/english/engl.htm>

Познавательные и увлекательные учебные ролики <https://ed.ted.com>

ESL Lesson Plans , Materials & Activities <http://www.esl-galaxy.com>

### Электронные библиотеки:

1. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: URL: <http://www.iprbookshop.ru/78423.htm> - Долгова, Т. В. Английский язык как второй иностранный. Базовый курс: учебное пособие / Т. В. Долгова, Е. П. Охотникова. - Омск: Омский государственный технический университет, 2017. - 136 с.
2. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: URL: <http://www.iprbookshop.ru/81614.html> - Английский язык для гуманитариев: учебник для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / М. В. Золотова, И. А. Горшенева, Л. А. Артамонова [и др.]; под редакцией М. В. Золотовой, И. А. Горшеневой. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 368 с.
3. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html> - Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 267 с.

### 3.2.3 Тренажеры

Сайт с заданиями по уровням: от Beginner до Proficiency <https://en.islcollective.com>

### 3.2.4 Другие средства обучения

1. Видеофильмы.
2. Магнитофон.
3. Плакаты.
4. Стенды.
5. Слайды.
6. Телевизор.
6. Грамматические таблицы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине**

**«ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ»**

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена

Георгиевск 2024

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ 01. «Основы философии» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** В.В. Ковалева, преподаватель высшей квалификационной категории  
ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией общеобразовательных дисциплин**

Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Цой Е.Д.

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом**

Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств .....	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке .....	5
3. Оценка освоения учебной дисциплины.....	6
3.1. Формы и методы оценивания .....	6
3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины .....	12
4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине .....	13
5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины .....	14

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Основы философии» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО следующими умениями, знаниями и общими компетенциями:

<b>У 1.</b>	Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
<b>З 1.</b>	Основные категории и понятия философии.
<b>З 2.</b>	Роль философии в жизни человека и общества.
<b>З 3.</b>	Основы философского учения о бытии.
<b>З 4.</b>	Сущность процесса познания.
<b>З 5.</b>	Основы научной, философской и религиозной картин мира.
<b>З 6.</b>	Об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды.
<b>З 7.</b>	О социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.
<b>ОК 1.</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
<b>ОК 2.</b>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
<b>ОК 3.</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
<b>ОК 4.</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
<b>ОК 5.</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
<b>ОК 6.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
<b>ОК 7.</b>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
<b>ОК 8.</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
<b>ОК 9.</b>	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10.</b>	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции</b> <i>(желательно сгруппировать и проверять комплексно, сгруппировать умения и общие компетенции)</i>	<b>Показатели оценки результата</b> <i>Следует сформулировать показатели</i> <i>Раскрывается содержание работы</i>	<b>Форма контроля и оценивания</b> <i>Заполняется в соответствии с разделом 4 УД</i>
<b>Уметь:</b>		
У 1. Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста. ОК	Ориентируется в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.	<i>Устный опрос</i>
<b>Знать:</b>		
31. Основные категории и понятия философии.	Знает основные категории и понятия философии.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная работа</i>
32. Роль философии в жизни человека и общества.	Имеет представление о роли философии в жизни человека и общества.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная работа</i>
33. Основы философского учения о бытии.	Знает основы философского учения о бытии.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i>
34. Сущность процесса познания.	Знает сущность процесса познания.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная работа</i>
35. Основы научной, философской и религиозной картин мира.	Знает основы научной, философской и религиозной картин мира	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i>
36. Об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды.	Имеет представление об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная работа</i> <i>Практическое задание</i>
37. О социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.	Знает о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная работа</i>

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины

#### 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Основы философии», направленные на формирование общих компетенций.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов. Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач. Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины и выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций. Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий. Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых игр.



<p>ОК. 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Нахождение и использование разнообразных источников информации. Грамотное определение типа и формы необходимой информации. Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате. Определение степени достоверности и актуальности информации. Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации. Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<p>Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации, подготовки самостоятельных работ.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины и выполнения самостоятельной внеаудиторной работы</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Передача информации, идей и опыта членам команды. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.</p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат</p>	<p>Грамотная постановка целей. Точное установление критериев успеха и оценки деятельности. Гибкая адаптация целей к изменяющимся условиям. Обеспечение выполнения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной</p>

<p>выполнения заданий.</p>	<p>поставленных задач.  Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива.  Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений.  Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед.</p>	<p>дисциплины и групповой работой</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении учебной дисциплины.  Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков.  Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>Осознанный выбор учетно-военной специальности, родственной получаемой профессии (для юношей).  Решение ситуационных задач, требующих применения профессиональных знаний.  Полнота понимания и четкость представления о возможности использования профессиональных знаний во время исполнения воинской обязанности.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе решения ситуационных задач.</p>

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<b>Раздел 1. Философия и ее роль в жизни человека и общества.</b>			<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 3, ОК 7</i>	<i>Зачет</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 3, ОК 7</i>
Тема 1.1. Предмет философии	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 1, ОК 3</i>				
Тема 1.2. Основные этапы исторического развития философской мысли	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 2, ОК 4, ОК 5</i>				
Тема 1.3. Идеи мировой философии	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 3</i>				
Тема 1.4. Особенности и основные черты русской философии	<i>Устный опрос</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>У1, 3 1, 3 2, ОК 3</i>				
<b>Раздел II. Бытие.</b>		<i>У1, 3 3</i>	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7</i>	<i>Зачет</i>	<i>У1, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7</i>

				ОК 3		ОК 3
Тема 2.1.Бытие как философская проблема	Устный опрос	У1, 3 3 ОК 3				
Тема 2.2 Субстанция.	Устный опрос	У1, 3 3 ОК 3				
Тема 2.3 Материя	Устный опрос Тестирование	У1, 3 1, 32, ОК 3				
Раздел III. Человек и общество.	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	У1, 3 1, 32, ОК 2, ОК 3, ОК 7				
Тема 3.1 Природа человека и смысл его существования.	Устный опрос	У1, 3 1, 32, ОК 3, ОК 6, ОК 7				
Тема 3.2 Свобода и ответственность личности	Устный опрос	У1, 3 1, 32, ОК 3, ОК 6,				
Тема 3.3 Общество как условие и продукт деятельности людей	Устный опрос Тестирование	У1, 3 3 ОК 3				
Тема 3.4 Культура и цивилизация	Устный опрос Самостоятельная работа	У1, 3 4 ОК 2, ОК 4, ОК 5				
<b>Раздел IV. Сознание.</b>	Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа	У1, 3 6 ОК 2, ОК 4, ОК 5	Устный опрос	У1, 3 6 ОК 2, ОК 4, ОК 5	Зачет	У1, 3 6 ОК 2, ОК 4, ОК 5

Тема 4.1 Человек и его сознание	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, ОК 3, ОК 6, ОК 7</i>				
Тема 4.2 Сознание и общество.	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 6 ОК 2, ОК 4, ОК 5</i>				
Тема 4.3 Общественное сознание и его структура	<i>Устный опрос Тестирование</i>	<i>У1, 3 6 ОК 3</i>				
<b>Раздел V. Познание.</b>	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>У1, 3 6 ОК 2, ОК 3, ОК 6</i>	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, 3 6 ОК 2, ОК 3, ОК 6</i>	<i>Зачет</i>	<i>У1, 3 6 ОК 2, ОК 3, ОК 6</i>
Тема 5.1 Сущность и формы познания	<i>Устный опрос Тестирование</i>	<i>У1, 3 5 ОК 3, ОК 9</i>				
Тема 5.2 Наука и научное познание.	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>У1, 3 7 ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7</i>				
Тема 5.3 Методы научного познания.	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Контрольная работа</i>	<i>3 7 ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7</i>				

## 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

### 3.2.1. Типовые задания для оценки знаний 31-36 и умений У1

#### 1) Задания в тестовой форме

Соотнесите раздел философии и его характеристику:

1	Онтология	А	Учение о ценностях
2	Философская антропология	Б	Теория познания
3	Аксиология	В	Учение о человеке
		Г	Учение о законах развития общества
		Д	Учение о бытии

#### 2) Анализ кейс-стади

Задание.

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на вопросы. В одном из сочинений Эпикура есть такое рассуждение: «... когда мы говорим, что удовольствие - это конечная цель, то, что мы разумеем не удовольствия распутников и не удовольствия, заключающиеся в чувственном наслаждении, как думают некоторые... но мы разумеем свободу от телесных страданий и от душевных тревог. Нет, не попойки и кутежи непрерывные, не наслаждения женщинами, не наслаждения всякими яствами, которые доставляет роскошный стол, рождают приятную жизнь, но трезвое рассуждение, исследующее причины всякого выбора и избегания и изгоняющее лживые мнения, которые производят в душе величайшее смятение».

В чем заключается специфика эпикурейского учения об удовольствиях (необычность эпикурейского понимания удовольствий)?

#### 3) Устный опрос

1. Понятие материи как субстанции. Ее основные характеристики.

#### 4) Самостоятельная работа

Составить таблицу «Методы научного познания»

#### 4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: тестирование, устный опрос.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование зачета.

### I. ПАСПОРТ

#### Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Основы философии» по специальности СПО

#### Уметь:

У 1. Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.

#### Знать:

31. Основные категории и понятия философии.

32. Роль философии в жизни человека и общества.

33. Основы философского учения о бытии.

34. Сущность процесса познания.

35. Основы научной, философской и религиозной картин мира.

36. Об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды.

37. О социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

### II. ЗАДАНИЕ.

#### 1. Античная философия

2. Ф. Энгельс так сформулировал основной вопрос философии: «Великий вопрос всей, и в особенности новейшей философии, есть вопрос об отношении мышления к бытию...»

А. Камю писал: «Есть лишь поистине серьезный философский вопрос: вопрос о самоубийстве. Решить, стоит ли жизнь труда быть прожитой, или она того не стоит, — это значит ответить на основополагающий вопрос философии».

М. Хайдеггер считал, во-первых, что «всякий философский вопрос должен охватывать всю философскую проблематику в целом; во-вторых, всякий философский вопрос должен быть задан так, чтобы спрашивающий тоже вовлекался в него».

#### Вопросы:

а) Чем, по-вашему, можно объяснить, что именно философия пришла к необходимости постановки основного вопроса философии?

б) Что должно служить основанием для формулировки основного вопроса философии?

в) Как в самой постановке основного вопроса философии отражается мировоззренческая позиция философа?

г) Чем объяснить многообразие и разнообразие постановки этого вопроса?

### **Инструкция для обучающихся**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 минут.

### **Литература для обучающихся:**

*Указывается, только в том случае, если ею разрешается пользоваться на экзамене*

## **III. ПАКЕТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА**

### **III а. УСЛОВИЯ**

---

*Указать деление на подгруппы, количество*

**Количество вариантов задания – 18.**

**Время выполнения задания – 40 мин.**

**Оборудование:** *ручка, лист бумаги, карточка с вопросом.*

### **Эталоны ответов**

**Зачетная ведомость** (или оценочный лист).

### **IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

---

- 1) оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала;
- 2) оценка «хорошо» ставится обучающемуся, если ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности;
- 3) оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, если ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия;
- 4) оценка «неудовлетворительно» если в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта.



## 5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

### ТЕСТ № 1. Введение в философию

#### Вариант 1

**1. Выберите правильный ответ.** Форма мировоззрения, основанная на эмоционально-образном и фантастическом отношении к миру

- А) Мифология.
- Б) Религия.
- В) Философия.
- Г) Обыденное мировоззрение.

**2. Выберите правильный ответ.** В переводе с греческого «философия» означает

- А) Стремление к совершенству.
- Б) Наука мудрости.
- В) Любовь к мудрости.
- Г) Учение о законах развития.

**3. Соотнесите раздел философии и его характеристику:**

1	Онтология	А	Учение о ценностях
2	Философская антропология	Б	Теория познания
3	Аксиология	В	Учение о человеке
		Г	Учение о законах развития общества
		Д	Учение о бытии

**4. Соотнесите функцию философии и ее характеристику:**

1	Гуманистическая	А	Систематизирует и обобщает данные всех наук
2	Критическая	Б	Предугадывает тенденции развития научного знания и социальных изменений
3	Мировоззренческая	В	Знакомит человека с высшими достижениями мировой интеллектуальной культуры
		Г	Рассматривает мир через призму человека и его целей, обосновывает его самоценность, его права и свободы
		Д	Подвергает критике устаревшие взгляды, нормы, учения
		Е	Вырабатывает общие принципы и способы теоретического и практического освоения действительности
		Ж	Служит теоретическим основанием мировоззрения
		З	Дает оценку миру и человеку, обосновывает значимость духовных ценностей

**5. Продолжите и объясните.** Для религиозного мировоззрения характерны следующие особенности...

## ТЕСТ № 1. Введение в философию

### Вариант 2

**1. Выберите правильный ответ.** Форма мировоззрения, основанная на вере в сверхъестественное

- А) Мифология.
- Б) Религия.
- В) Философия.
- Г) Обыденное мировоззрение.

**2. Соотнесите тип мировоззрения и его основные черты**

1	Мифологическое	А	Слитность
2	Религиозное	Б	Логичность
3	Философское	В	Эмоциональность
		Г	Вера в сверхъестественное
		Д	Догматизм
		Е	Обобщенность
		Ж	Очеловечивание природы
		З	Моральная направленность
		И	Системность

**3. Соотнесите функцию философии и ее характеристику:**

1	Аксиологическая	А	Систематизирует и обобщает данные всех наук
2	Методологическая	Б	Предугадывает тенденции развития научного знания и социальных изменений
3	Общекультурная	В	Знакомит человека с высшими достижениями мировой интеллектуальной культуры
		Г	Рассматривает мир через призму человека и его целей, обосновывает его самоценность, его права и свободы
		Д	Подвергает критике устаревшие взгляды, нормы, учения
		Е	Вырабатывает общие принципы и способы теоретического и практического освоения действительности
		Ж	Служит теоретическим основанием мировоззрения
		З	Дает оценку миру и человеку, обосновывает значимость духовных ценностей

**4. Соотнесите раздел философии и его характеристику:**

1	Аксиология	А	Учение о ценностях
2	Гносеология	Б	Теория познания
3	Социальная философия	В	Учение о человеке
		Г	Учение о законах развития общества
		Д	Учение о бытии

**5. Дайте определение.** Мировоззрение – это...

## ТЕСТ № 1. Введение в философию

### 3 вариант

**1. Выберите правильный ответ.** Системно-теоретическое мировоззрение, для которого характерны логичность и последовательность, системность, высокая степень обобщения

- А) Мифология.
- Б) Религия.
- В) Философия.
- Г) Обыденное мировоззрение.

**2. Выберите правильный ответ.** Впервые назвал себя философом...

- А) Платон.
- Б) Аристотель.
- В) Фалес.
- Г) Пифагор.

**3. Соотнесите раздел философии и его характеристику:**

1	Гносеология	А	Учение о ценностях
2	Философская антропология	Б	Теория познания
3	Аксиология	В	Учение о человеке
		Г	Учение о законах развития общества
		Д	Учение о бытии

**4. Соотнесите функцию философии и ее характеристику:**

1	Интегрирующая	А	Систематизирует и обобщает данные всех наук
2	Прогностическая	Б	Предугадывает тенденции развития научного знания и социальных изменений
3	Аксиологическая	В	Знакомит человека с высшими достижениями мировой интеллектуальной культуры
		Г	Рассматривает мир через призму человека и его целей, обосновывает его самооценку, его права и свободы
		Д	Подвергает критике устаревшие взгляды, нормы, учения
		Е	Вырабатывает общие принципы и способы теоретического и практического освоения действительности
		Ж	Служит теоретическим основанием мировоззрения
		З	Дает оценку миру и человеку, обосновывает значимость духовных ценностей

**5. Продолжите и объясните.** Для мифологического мировоззрения характерны следующие особенности...

## Тест № 1. Введение в философию

### Ключи

<b>1 вариант</b>	<b>2 вариант</b>	<b>3 вариант</b>
1 – А 2 – В 3 – 1-Д, 2-В, 3-А 4 – 1-Г, 2-Д, 3-Ж 5 – догматизм, вера в сверхъестественное, иерархия, моральная система	1 – Б 2 – 1-А, В, Ж, 2-Г, Д, 3, 3-Б, Е, И 3 – 1-З, 2-Е, 3-В 4 – 1-А, 2-Б, 3-Г 5 – мировоззрение – это совокупность взглядов на мир и место в нем человека	1 – В 2 – Г 3 – 1-Б, 2-В, 3-А 4 – 1-А, 2-Б, 3-З 5 – слитность, очеловечивание природы, эмоциональность

## ТЕСТ № 2. Античная философия

### Вариант 1

1. Соотнесите философа и элемент, который он считал первоосновой мира:

1	Анаксимен	А	Апейрон
2	Демокрит	Б	Вода
3	Гераклит	В	Атом
		Г	Огонь
		Д	воздух

2. Соотнесите философскую школу и ее представителя:

1	Милетская школа	А	Фалес
2	Элейская школа	Б	Левкипп
3	Школа атомистов	В	Анаксимандр
		Г	Демокрит
		Д	Парменид
		Е	Анаксимен
		Ж	Зенон

3. Соотнесите философское направление и идею, которая к нему относилась:

1	Стойки	А	Аскетизм
2	Киники	Б	Сомнение, критика
3	Киренаики	В	Чувственность, удовольствие, наслаждение
4	Скептики	Г	Спокойствие, невозмутимость, бесстрашие

4. Продолжите. Слова «человек есть мера всех вещей...» принадлежат...

5. Назовите основные идеи философии Сократа.

## ТЕСТ № 2. Античная философия

### Вариант 2

1. Соотнесите период развития античной философии и проблему, которая была главной для философов данного периода:

1	Досократический период	А	Человек и политика
2	Классический период	Б	Будущее человечества
3	Постклассический период	В	Самопознание
		Г	Проблема природы и первоосновы мира

2. Соотнесите философа и элемент, который он считал первоосновой мира:

1	Гераклит	А	Воздух
2	Анаксимандр	Б	Вода
3	Фалес	В	Атом
4	Левкипп	Г	Огонь
		Д	Апейрон

3. Соотнесите философское направление и его представителя:

1	Киренаики	А	Аристипп
2	Эпикурейцы	Б	Плотин
3	Неоплатоники	В	Эпикур
		Г	Пиррон

4. Продолжите. Слова «все течет, все развивается» принадлежат...

5. Назовите основные идеи философии Платона.

## ТЕСТ № 2. Античная философия

### Вариант 3

1. Соотнесите философскую категорию и ее определение:

1	Физис	А	Слово, учение
2	Архее	Б	Порядок
3	Космос	В	Первоначало, первопричина
4	Порядок	Г	Природа, натура

2. Соотнесите философа и элемент, который он считал первоосновой мира:

1	Пифагор	А	Число
2	Демокрит	Б	Вода
3	Фалес	В	Атом
		Г	Огонь
		Д	воздух

3. Соотнесите философское направление и его представителя:

1	Киники	А	Зенон из Кития
2	Стойки	Б	Антисфен
3	Скептики	В	Аристипп
		Г	Пиррон

4. Продолжите. Слова «познай самого себя» принадлежат...

5. Назовите основные идеи философии Аристотеля.

## Тест № 2. Античная философия

### Ключи

<b>1 вариант</b>	<b>2 вариант</b>	<b>3 вариант</b>
1 – 1-Д, 2-В, 3-Г	1 – 1-Г, 2-А, 3-В	1 – 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
2 – 1-А, В, Е, 2-Д, Ж, 3-Б, Г	2 – 1-Г, 2-Д, 3-Б, 4-В	2 – 1-А, 2-В, 3-Б
3 – 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б	3 – 1-А, 2-В, 3-Б	3 – 1-Б, 2-А, 3-Г
4 – Протагор	4 – Гераклит	4 – Сократ
5 – идеи Сократа	5 – идеи Платона	5 – идеи Аристотеля



### ТЕСТ № 3. Философия Средневековья

#### Вариант 1

1. Соотнесите основной принцип средневековой философии и его характеристику:

1	Догматизм	А	Вера и откровение как путь познания
2	Иерархизм	Б	Бог как истинное бытие
3	Креационизм	В	Человек как творение бога
		Г	Власть как божественное установление

2. Выберите правильный ответ. Эпоха Средневековья охватывает период

- А) IV-X вв.
- Б) V-XV вв.
- В) III-IX вв.
- Г) VI-XVI вв.

3. Выберите правильные ответы. Фома Аквинский развивал идеи:

- А) духовного развития личности
- Б) проблемы соотношения веры и разума
- В) доказательства существования бога
- Г) проблемы теодицеи

4. Назовите работы Аврелия Августина.

5. Дайте характеристику периоду схоластика.

### ТЕСТ № 3. Философия Средневековья

#### Вариант 2

1. Соотнесите основной принцип средневековой философии и его характеристику:

1	Теоцентризм	А	Приоритет духовных ценностей
2	Догматизм	Б	Бог как истинное бытие
3	Психологизм	В	Человек как творение бога
		Г	Вера откровение как путь познания

2. Назовите период развития философии Средних веков, который опирался на идеи Платона.

3. Выберите правильные ответы. Аврелий Августин развивал идеи:

- А) духовного развития личности
- Б) проблемы соотношения веры и разума
- В) доказательства существования бога
- Г) проблемы теодицеи

4. Назовите работы Фомы Аквинского.

5. Дайте определение. Теодицея – это...

### Тест № 3. Философия Средневековья

#### Ключи

<b>1 вариант</b>	<b>2 вариант</b>
1 – 1-А, 2-Г, 3-В 2 – Б 3 – Б, В 4 – «Исповедь», «О граде божьем» 5 – длится с XI в. до конца средневековой эпохи и характеризуется значительным формализмом и догматизмом, опираясь в большей степени на логические и философские идеи Аристотеля.	1 – 1-Б, 2-Г, 3-А 2 – патристика 3 – А, Г 4 – «Сумма теологии», «Сумма против язычников» 5 – оправдание Бога за зло

## ТЕСТ № 4. Философия Возрождения и Нового времени

### Вариант 1

1. Выберите правильные ответы. К особенностям философии Возрождения относятся:

- А) теоцентризм
- Б) гуманизм
- В) креационизм
- Г) антропоцентризм
- Д) магия

2. Соотнесите направление философии Возрождения и представителей:

1	Натурфилософия	А	М. Монтень
2	Политическая философия	Б	Т. Мор
		В	Н. Кузанский
		Г	Э. Роттердамский
		Д	Г. Галилей
		Е	Н. Макиавелли

3. Выберите правильный ответ. Эпоха Возрождения начинается с...

- А) XIV века
- Б) XV века
- В) XVI века
- Г) XVII века

4. Продолжите. Слова «точно известно, что ничего точно не известно» принадлежат...

5. Дайте определение и назовите основателя эмпиризма.

## ТЕСТ № 4. Философия Возрождения и Нового времени

### Вариант 2

1. Выберите правильные ответы. К особенностям философии Возрождения относятся:

- А) эстетизм
- Б) психологизм
- В) креационизм
- Г) антропоморфность
- Д) свободомыслие

2. Соотнесите философа и направление философии Возрождения:

1	Натурфилософия	А	М. Монтень
2	Скептицизм	Б	Т. Мор
		В	Н. Кузанский
		Г	Э. Роттердамский
		Д	Г. Галилей

3. Выберите правильный ответ. Эпоха Нового времени начинается с...

- А) XV века
- Б) XVI века
- В) XVII века
- Г) XVIII века

4. Продолжите. Слова «знание - сила» принадлежат...

5. Дайте определение и назовите основателя рационализма.

## Тест № 4. Философия Возрождения и Нового времени

### Ключи

<b>1 вариант</b>	<b>2 вариант</b>
1 – Б, Г	1 – А, Д
2 – 1-В, Д, 2-Б, Е	2 – 1-В, Д, 2-А, Г
3 – А	3 – А
4 – М. Монтень	4 – Ф. Бэкон
5 – Эмпиризм – это опора на опыт.	5 – Рационализм – это опора на разум.
Основатель – Ф. Бэкон	Основатель – Рене Декарт

## 1. Философия и ее роль в жизни человека и общества

1. *Философия – это (укажите наиболее правильный ответ):*

- а) динамический процесс вопрошания, поиска удела человека;
- б) собрание теорий, концепций философов;
- в) наука, исследующая язык;
- г) учение о познаваемости мира;
- д) учение об устройстве мира.

2. *Термин «философия» означает:*

- а) рассуждение;
- б) компетентное мнение;
- в) профессиональную деятельность;
- г) любовь к мудрости;
- д) логику.

3. *Предмет философии – это (укажите наиболее правильный ответ):*

- а) устройство мира;
- б) красота мира;
- в) счастье человека;
- г) всеобщее в системе «мир-человек»;
- д) поиск идеального общества.

4. *Философии присущи функции:*

- а) мировоззренческая и познавательная;
- б) методологическая и прогностическая;
- в) аксиологическая и ориентационная;
- г) все эти функции вместе взятые.

5. *Философия объясняет мир с помощью:*

- а) мифологических образов;
- б) откровения;
- в) интуитивного прозрения;
- г) рациональной аргументации;
- д) математики.

6. *Философия — это:*

- а) мировоззрение;
- б) мирочувствование;
- в) мироощущение;
- г) мировосприятие.

7. *Ответы на философские вопросы ищут в:*

- а) религиозных верованиях;
- б) мифологических представлениях;
- в) научных исследованиях;
- г) доводах и умозаключениях разума;
- д) божественном откровении.

8. *Основной вопрос философии – это (укажите наиболее правильный ответ):*

- а) вопрос об отношении сознания к бытию, идеального к материальному;
- б) каковы критерии истины?
- в) как возник мир?

- г) что есть добро и зло?
- д) что есть Бог?

9. К формулировкам основного вопроса философии относят (укажите все правильные варианты):

- а) кто виноват (Герцен)?
- б) что первично: материальное или идеальное (Энгельс)?
- в) стоит ли жизнь быть прожитой (Камю)?
- г) как быть счастливым (Сократ)?
- д) что делать (Чернышевский)?

10. К вечным философским вопросам относятся (укажите все правильные варианты):

- а) каковы точные размеры вселенной?
- б) в чем сущность человека?
- в) из каких элементов состоит живая клетка?
- г) в чем смысл жизни?
- д) какова родословная славян?

11. Философия – это (укажите наиболее правильный ответ):

- а) разумное миропонимание;
- б) откровение;
- в) истинное мироощущение;
- г) специфическое мировосприятие.

12. Необходимым признаком философского мировоззрения является:

- а) конкретность;
- б) наглядность;
- в) системность;
- г) абстрактность;
- д) экспериментальность.

13. Устойчивая система взглядов на мир, убеждений, представлений, верований человека, определяющих выбор определенной жизненной позиции, отношение к миру и другим людям, — это:

- а) мировосприятие;
- б) мирочувствование;
- в) мировоззрение;
- г) мироощущение;
- д) мировидение.

14. Установите последовательность исторических типов мировоззрения:

- а) философия;
- б) мифология;
- в) наука;
- г) религия.

15. В своих истоках философия и наука опирались на:

- а) мифологию;
- б) технологию;
- в) религию;
- г) магию;
- д) искусство.



16. В философии миф понимается как (укажите наиболее правильный ответ):

- а) мировоззрение, в основе которого лежит вера в сверхъестественное;
- б) специфическое образное синкретическое мировоззрение;
- в) фантастический рассказ, предание;
- г) целостное, нерасчлененное постижение первобытным человеком мира и явлений в нем, построенное на «оборотнической» логике;
- д) сказка, выдумка, заведомый обман.

17. В этой картине мира «естественное» и «сверхъестественное» не отличаются друг от друга:

- а) в научной;
- б) в религиозной;
- в) в мифологической;
- г) в философской;
- д) в обыденной.

18. Соотношение философии и науки заключается в том, что:

- а) философия является частью науки;
- б) наука является частью философии;
- в) философия и наука частично включаются друг в друга;
- г) философия и наука исключают друг друга;
- д) философия и наука ни как не соотносятся друг с другом.

19. Основные разделы философии (укажите все правильные варианты):

- а) онтология;
- б) фразеология;
- в) политология;
- г) аксиология;
- д) социология;
- е) антропология;
- ж) гносеология.

20. Учение о бытии как таковом. Раздел философии, изучающий фундаментальные принципы бытия:

- а) этика;
- б) аксиология;
- в) эсхатология;
- г) онтология;
- д) антропология.

21. Философское учение о всеобщих законах познания — это:

- а) гносеология;
- б) онтология;
- в) эстетика;
- г) этика;
- д) антропология.

22. Центральной проблемой онтологии является:

- а) смысл жизни человека;
- б) познаваем ли окружающий нас мир;
- в) соотношение бытия и сознания, материального и идеального;
- г) изучение законов мышления;
- д) смерть и бессмертие человека.

23. *Аксиология — это учение:*

- а) о ценностях, об их происхождении и сущности;
- б) о красоте;
- в) о принципах познания;
- г) о духовной культуре общества;
- д) о сущности человеческой истории.

24. *Материалистические направления признают следующие положения (укажите все правильные варианты):*

- а) мир состоит из материальных тел, каждое тело из мельчайших частиц;
- б) мир создан богом, и все происходит в нем по воле Всевышнего;
- в) материя – это объективная реальность;
- г) атрибутом материи является движение;
- д) пространство и время формы живого восприятия.

## **2. Античная философия**

1. Позднейший автор писал об этом философе: «Все из воды, говорил он, и в воду все разлагается».

- а) Анаксимен;
- б) Эмпедокл;
- в) Фалес;
- г) Платон;
- д) Аристотель.

2. К какой форме материализма можно отнести учение Фалеса Милетского:

- а) диалектический материализм;
- б) механистический материализм;
- в) антропологический материализм;
- г) стихийный материализм.

3. Представителей милетской школы называют стихийными материалистами, потому что они:

- а) брали в качестве первоосновы мира материальные элементы;
- б) открыто утверждали примат материи над духом;
- в) отрицали наличие материального;
- г) сформулировали атомистическую концепцию;
- д) отрицали возможность познания мира.

4. Об учении этого философа позднейший автор писал:

«Этот космос, один и тот же для всего существующего, не создал никакой бог и никакой человек, но всегда он был, есть и будет вечно живым огнем, мерами загорающимся и мерами потухающим».

- а) Платон;
- б) Аристотель;
- в) Демокрит;
- г) Парменид;
- д) Гераклит.

5. Фрагмент «Все течет, все изменяется» выражает суть:

- а) диалектических мыслей Гераклита;
- б) метафизической концепции Парменида;
- в) релятивизма софистов;
- г) логики Аристотеля;
- д) критической позиции скептиков.

6. Категорию «Логос» в античной философии впервые ввел:

- а) Парменид;
- б) Фалес;
- в) Демокрит;
- г) Гераклит;
- д) Анаксимен.

7. Этот античный мыслитель впервые сформулировал понятие «философия»:

- а) Пифагор;
- б) Платон;
- в) Сократ;
- г) Аристотель;

д) Демокрит.

8. Число в пифагорейской школе – это:

- а) абстракция;
- б) первоначало мира, тождественное вещи;
- в) создание разума;
- г) творение Бога;
- д) психическая иллюзия.

9. Согласно Пармениду, мы впадаем в заблуждение, когда мыслим:

- а) небытие;
- б) первоначало;
- в) бытие;
- г) божество;
- д) материю.

10. Основоположником античного атомизма является:

- а) Сократ;
- б) Демокрит-Левкипп;
- в) Платон;
- г) Аристотель;
- д) Гераклит.

11. Онтология Демокрита строится на принципе:

- а) мир состоит из невидимых, неделимых частиц — атомов;
- б) первоэлементом мира является апейрон;
- в) любая вещь мира есть соединение материи и формы;
- г) первоэлементом мира является число;
- д) познание мира невозможно.

12. Этот античный мыслитель считал «человека мерой всех вещей»:

- а) Протагор;
- б) Сократ;
- в) Ксенофан;
- г) Эпикур;
- д) Демокрит.

13. Сократ говорил: «Я знаю, что ничего не знаю, но...»

- а) знать все и невозможно;
- б) знания увеличивают скорбь;
- в) знать что-то вовсе и не нужно;
- г) попытаюсь узнать;
- д) другие не знают и этого.

14. Майевтика— это:

- а) ироничное подтрунивание;
- б) форма назидания;
- в) легкая беседа «ни о чем»;
- г) эксперимент;
- д) общение с собеседником с целью обретения им истины.

15. Идея, согласно Платону:

- а) материальна и умопостижима;

- б) нематериальна, но умопостигаема;
- в) материальна, но неумопостигаема;
- г) нематериальна и неумопостигаема;
- д) конструкция сознания.

*16. Истинное познание по Платону есть:*

- а) логически четкое, рациональное познание;
- б) мистический опыт;
- в) воспоминание душой идей, виденных ею в ином мире;
- г) знание, основанное на эксперименте;
- д) истинное познание невозможно.

*17. Этот античный философ писал: «Раз душа бессмертна, то нет ничего такого, чего бы она не познала; поэтому нет ничего удивительного в том, что она способна вспомнить то, что прежде ей было известно. И раз все в природе друг другу родственно, а душа все познала, ничто не мешает тому, кто вспомнил что-нибудь одно, самому найти и все остальное: ведь искать и познавать — это как раз и значит припоминать».*

- а) Аристотель;
- б) Демокрит;
- в) Платон;
- г) Протагор;
- д) Пифагор.

*18. "Государство" Платона было:*

- а) демократическим государством равных возможностей;
- б) религиозным государством;
- в) государством кастового типа, с четким сословным разделением;
- г) абсолютной монархией;
- д) деспотией восточного типа.

*19. Платон в своем «Государстве» разделил общество на три сословия:*

- а) бедных, состоятельных, богатых;
- б) крестьян, ремесленников, мещан;
- в) дворян, священников, крестьян;
- г) философов, воинов, ремесленников;
- д) крестьян, рабочих, интеллигенцию.

*20. По мнению Аристотеля, всякая вещь есть:*

- а) сложное единство мельчайших частиц – атомов;
- б) чувственный образ идеи;
- в) единство материи и формы;
- г) создано из воды;
- д) конструкция сознания.

*21. Этот античный философ писал: «...Государство - продукт естественного развития и что человек по природе своей — существо политическое. Кто живет в силу своей природы, а не вследствие случайных обстоятельств, вне государства, тот или сверхчеловек, или существо, недоразвитое в нравственном отношении...»*

- а) Аристотель;
- б) Платон;
- в) Плотин;
- г) Демокрит;
- д) Сенека.

22. В своей этической концепции стоики выдвинули:

- а) идеал мудреца, который бесстрастно переносит удары судьбы;
- б) анархические принципы социальной жизни;
- в) идеал верующего, безропотно сносящего удары судьбы в надежде на загробную жизнь;
- г) идеал героя, противостоящего всему миру;
- д) идеал «страдающего бога».

23. Определите учению какого философа принадлежат следующие первоначала:

<b>Первопричина бытия</b>	<b>Философ</b>
1. вода;	а) Демокрит;
2. апейрон;	б) Анаксимандр;
3. огонь;	в) Пифагор;
4. число;	г) Фалес;
5. атомы;	д) Гераклит.

24. Определите, в концепциях каких античных философов главенствующую роль играют следующие категории:

<u>Философ</u>	<u>Основные категории</u>
1. Платон;	а) логос;
2. Гераклит;	б) идея;
3. Аристотель;	г) форма;
4. Демокрит;	д) атом;
5. Эмпедокл;	е) любовь;
	ж) ненависть.

25. Установите соответствие философа той или иной школе:

1. Парменид;	а) атомисты;
2. Демокрит;	б) Элейская школа;
3. Анаксимандр;	в) Милетская школа;
4. Плотин;	г) неоплатонизм;
5. Пиррон;	д) скептики.

26. Установите соответствие философа философскому направлению:

1. материализм;	а) Парменид;
2. идеализм;	б) Демокрит;
	в) Аристотель;
	г) Эпикур;
	д) Платон.

27. Установите соответствие учителя ученику:

<u>Учитель</u>	<u>Ученик:</u>
1. Платон;	а) Анаксимандр;
2. Сократ;	б) Аристотель;
3. Аристотель;	в) Александр Македонский;
4. Фалес;	г) Платон.

28. Установите последовательность философских учений античности:

- а) «мир идей»;
- б) «все из воды»;
- в) «в основании всего лежит число»;
- г) «воздержание от суждения».

29. Установите последовательность философских школ античности:

- а) пифагорейцы;
- б) Милетская школа;
- в) Ликей;
- г) Академия;
- д) неоплатоники.

### 3. Средневековая философия

1. К фундаментальным идеям Библии относят (укажите все правильные варианты):

- а) сотворение мира из ничего;
- б) мир состоит из мельчайших неделимых частиц;
- в) богов много, но верховным является Зевс;
- г) концепция реинкарнации (переселения душ);
- д) человек создан по образу и подобию божьему.

2. Основной догмат христианского вероучения относительно Бога гласит:

- а) нет Бога кроме Аллаха;
- б) Бог есть Единое;
- в) Бог, будучи единым и единственным, существует в трех ипостасях;
- г) Бог есть Все и все есть Бог;
- д) Бог есть безличная духовная реальность.

3. Основной догмат христианства:

- а) дуализм;
- б) триединство;
- в) деизм;
- г) пантеизм;
- д) скептицизм.

4. Религиозно-христианское понимание человека утверждает, что:

- а) человек — одно из существ равное другим существам, созданных Богом;
- б) человек — худшее из творений, созданных Богом;
- в) человек — случайность, ничего не стоящая;
- г) человек — «венец творения» и повелитель всего созданного для него Богом;
- д) человек — «думающая машина».

5. В центре размышлений философов средних веков стоит:

- а) природа;
- б) личность;
- в) Бог;
- г) идеальный мир;
- д) процесс познания.

6. Наиболее важный раздел знания в Средневековье:

- а) философия;
- б) теология;
- в) наука;
- г) логика;
- д) математика.

7. В основе средневековой гносеологии лежит идея:

- а) творения;
- б) предопределения;
- в) откровения;
- г) грехопадения;
- д) спасения.

8. Теория оправдания Бога в отношении допускаемого им зла в мире получила название:

- а) тенденция;



- б) теократия;
- в) теогония;
- г) теодицея;
- д) теизм.

*9. Средневековая философская мысль:*

- а) отвергала полностью античную философию;
- б) продолжала традиции античных философов;
- в) использовала идеи отдельных философов, перерабатывая их в соответствии с собственными запросами;
- г) использовала мотивы античной мифологии;
- д) не знала античной философии.

*10. Христианско-религиозное понимание истории означает:*

- а) история есть прямолинейное движение от грехопадения до судного дня;
- б) история — это движение от первобытности к идеальному, совершенному обществу;
- в) история есть прогресс науки и техники;
- г) история циклична: она есть рождение из хаоса и возвращение в него;
- д) история есть развертывание классово-борьбы.

*11. Апологеты во II в. н. э.:*

- а) являлись сторонниками Юлиана Отступника;
- б) защищали, оправдывали христианское вероучение;
- в) впервые раскрыли стремление души к первоединству;
- г) рассматривали противоположность духа и материи;
- д) являлись сторонниками атомизма.

*12. Новое качество человека, открытое средневековой патристикой:*

- а) дух;
- б) душа;
- в) разум;
- г) тело;
- д) воля.

*13. Центральным объектом философского осмысления Августин делает:*

- а) человека;
- б) Бога;
- в) природу;
- г) логику;
- д) математику.

*14. Основой духовной жизни в концепции Августина является:*

- а) разум;
- б) воля;
- в) переживание;
- г) вера;
- д) страсть.

*15. Высший критерий истины в концепции Августина:*

- а) опыт;
- б) разум;
- в) откровение;
- г) эксперимент;

д) нет такого критерия.

*16. Задача средневековой философии, с точки зрения схоластов, состояла в том, чтобы:*

- а) исследовать социальную действительность;
- б) исследовать природу;
- в) найти рациональные доказательства веры;
- г) сформулировать теорию познания;
- д) обосновать научный метод.

*17. В схоластике провозглашалось различие между:*

- а) верой и разумом;
- б) чувством и мыслью;
- в) сознательным и бессознательным;
- г) разумом и интуицией.

*18. Предметом спора об универсалиях было:*

- а) триединство Бога;
- б) методы спасения;
- в) реальное существование общих понятий;
- г) место Бога в мире;
- д) первооснова бытия.

*19. В споре об универсалиях реалисты:*

- а) приписывали существование общему;
- б) не допускали реального существования универсалий;
- в) отрицали реальность общего в вещах, но признавали его как мысль, понятие, имя;
- г) считали, что универсалии есть априорные конструкторы познания;
- д) считали, что универсалии есть психическая иллюзия.

*20. Номинализм в своей атаке на строгую рационализацию религиозных догматов, тем самым:*

- а) укрепил христианскую теологию;
- б) подготовил почву для отделения теологии от философии;
- в) поставил на новую основу авторитарное положение церкви;
- г) затормозил формирование науки Нового времени;
- д) дал толчок развитию мистики.

*21. По вопросу о соотношении философии и религии Фома Аквинский выдвинул тезис о том, что:*

- а) религия и философия несовместимы;
- б) все догматы религии должны быть доказаны разумом;
- в) религия не вне- и не антиразумна, она сверхразумна;
- г) философия должна быть упразднена;
- д) религия должна быть упразднена.

*22. Фома Аквинский придерживался концепции:*

- а) о несовместимости веры и знания;
- б) о превосходстве знания над верой;
- в) о гармонии веры и знания;
- г) о превосходстве веры над знанием.

*23. Учение Фомы Аквинского и целое религиозно-философское направление, им созданное, называется:*

- а) атомизмом;
- б) томизмом;
- в) августинизмом;
- г) папизмом;
- д) протестантизмом.

24. В своих рассуждениях о Боге Фома Аквинский:

- а) безоговорочно защищал идею личного Бога;
- б) признавал Бога полностью трансцендентным, непознаваемым;
- в) считал, что познание Бога опосредовано его влиянием в природе;
- г) полагал, что Бог — это и есть природа;
- д) считал, что Бог – это перводвигатель.

25. Исследуя проблемы человеческой души, Фома Аквинский исходил из того, что:

- а) душа есть чистая форма без материи, она бестелесна;
- б) душа является частью тела, выступая его формирующим принципом;
- в) душа состоит из особой тонкой материи, отличной от телесной, потому она не уничтожается вместе с телом;
- г) душа есть проявление надындивидуального духа, потому она неуничтожима.

26. Этому средневековому мыслителю принадлежат пять наиболее полных способов доказательства существования Бога:

- а) Августин Блаженный;
- б) Фома Аквинский;
- в) Ансельм Кентерберийский;
- г) Альберт Великий;
- д) Тертуллиан.

27. Установите соответствие философа философскому направлению:

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| 1. реализм;    | а) Уильям Оккам;            |
| 2. номинализм; | б) Ансельм Кентерберийский; |
|                | в) Иоанн Росцелин;          |
|                | г) Фома Аквинский.          |

28. Установите последовательность философов Средневековья:

- а) Фома Аквинский;
- б) Бл. Августин;
- в) Филон Александрийский;
- г) Тертуллиан.

29. Установите последовательность возникновения философских трудов:

- а) «О граде Божьем» Бл. Августин;
- б) «Сумма теологии» Фома Аквинский;
- в) «О божественных именах» Дионисий Ареопагит;
- г) «О началах» Ориген.

30. Установите соответствие философского трактата тому или иному философу:

- |                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. «О граде Божьем»;        | а) Дионисий Ареопагит; |
| 2. «Сумма теологии»;        | б) Бл. Августин;       |
| 3. «О божественных именах»; | в) Ориген;             |
| 4. «О началах»;             | г) Фома Аквинский.     |

#### 4. Философия Возрождения и Нового времени

1. Наиболее известное произведение Николая Кузанского носит название:

- а) «О причине, начале и едином»;
- б) «О достоинстве и приращении наук»;
- в) «Об ученом незнании»;
- г) «О бесконечности Вселенной и мирах»;
- д) «О величии души».

2. В своей теории познания Ф. Бэкон придерживался концепции:

- а) абсолютной истины;
- б) относительной истины;
- в) недостижимой истины;
- г) конвенциональной истины;
- д) двойственной истины.

3. По мнению большинства историков философии, Ф. Бэкон являлся родоначальником европейского:

- а) идеализма и стоицизма;
- б) объективизма и скептицизма;
- в) эмпиризма и материализма;
- г) рационализма;
- д) панматематизма.

4. Основной рабочий метод Ф. Бэкона – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) дедукция;
- г) индукция;
- д) диалектика.

5. Общепринятые системы мышления (силлогистику и схоластику) Бэкон относил к призракам (идолам):

- а) рода;
- б) пещеры;
- в) рынка;
- г) театра.

6. Исходный принцип философствования Декарта:

- а) сомнение;
- б) диалектика;
- в) интуиция;
- г) озарение;
- д) логика.

7. Прежде, чем заявить: «Я мыслю, следовательно, существую», Декарт утверждал:

- а) «верую, потому что нелепо»;
- б) «во всем должно сомневаться»;
- в) «любовь движет солнца и светила»;
- г) «знание — сила»;
- д) «познай самого себя».

8. По мысли Декарта, субстанция протяженная и субстанция духовная:

- а) находятся в тесной взаимосвязи;
- б) существуют независимо друг от друга;
- в) являются противоположностями и постоянно борются между собой;
- г) существуют по отдельности, и существование одной исключает одновременное существование другой;
- д) являются иллюзией психики.

*9. Декарт признавал существование:*

- а) одной субстанции — материи;
- б) одной субстанции с двумя атрибутами: временем и пространством;
- в) одной субстанции с двумя атрибутами: мышлением и протяжением;
- г) двух независимых субстанций — мышление и протяжение;
- д) только фактов чувственного восприятия.

*10. Главным атрибутом материи, по Декарту, является:*

- а) делимость;
- б) протяженность (распространенность);
- в) вечность;
- г) изменчивость;
- д) энергия.

*11. Основным методом получения истинных и практически полезных фактов Декарт считал:*

- а) созерцательный анализ;
- б) эмпирическую индукцию;
- в) рациональную дедукцию;
- г) спекулятивный синтез;
- д) диалектический метод.

*12. Целый ряд философских направлений, развивающих идеи Декарта, в истории философии называют:*

- а) картезианством;
- б) сенсуализмом;
- в) реализмом;
- г) деизмом;
- д) прагматизмом.

*13. Спиноза применил в своей «Этике» необычный метод изложения:*

- а) логический;
- б) эмпирический;
- в) геометрический;
- г) семантический;
- д) диалектический.

*14. Атрибутами субстанции (природы), по мнению Спинозы, являются:*

- а) внешняя причина;
- б) множество конечных вещей;
- в) мышление и протяжение;
- г) воздействие и связь;
- д) энергия и информация.

*15. На основании концепции о физическом единстве вселенной Дж. Бруно высказал мысль:*

- а) космос – это бесконечность, как вечное несотворенное бытие (бог);
- б) бесконечность космоса — божественный атрибут, поскольку мир создан бесконечным богом;
- в) космос бесконечен, но окружен пустым пространством (богом);
- г) космос – пустое пространство, окружает бога как свою сердцевину;
- д) космос сотворен богом и конечен, сам бог бесконечен и постоянно творит новые миры.

*16. Философия природы Дж. Бруно— это:*

- а) деизм;
- б) креационизм;
- в) пантеизм;
- г) дуализм;
- д) материализм.

*17. В виде Левиафана рассматривал государство:*

- а) Спиноза;
- б) Гоббс;
- в) Декарт;
- г) Бэкон;
- д) Николай Кузанский.

*18. Согласно Локку, основой всякого познания является:*

- а) ощущение;
- б) идея;
- в) мысль;
- г) слово;
- д) интуиция.

*19. Этот философ впервые разделил власть на три вида (судебную, законодательную и исполнительную):*

- а) Спиноза;
- б) Локк;
- в) Декарт;
- г) Бэкон;
- д) Николай Кузанский.

*20. Философии Просвещения в целом присуще:*

- а) вера в человеческий разум, знание и общественный прогресс;
- б) исключительная религиозность;
- в) теоцентризм;
- г) исключительный интерес к проблемам познания.

*21. Этот философ напрямую отождествил человека с машиной:*

- а) Спиноза;
- б) Локк;
- в) Ламетри;
- г) Бэкон;
- д) Николай Кузанский.

*22. Вольтер полагал, что религия возникла тогда, когда встретились:*

- а) человек и бог;
- б) бог и дьявол;
- в) бог и пророк;

г) мошенник и глупец.

23. *Идейным вождем, организатором и составителем первой «Энциклопедии» был:*

- а) Спиноза;
- б) Дидро;
- в) Ламетри;
- г) Бэкон;
- д) Николай Кузанский.

24. *Руссо считал, что развитие культуры формирует у человека потребности:*

- а) естественные;
- б) искусственные;
- в) материальные;
- г) духовные;
- д) социальные.

25. *Установите соответствие философа философскому направлению:*

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1. эмпиризм;    | а) Бэкон;   |
| 2. рационализм; | б) Декарт;  |
|                 | в) Локк;    |
|                 | г) Гоббс;   |
|                 | д) Спиноза. |

26. *Установите последовательность возникновения философских трудов:*

- а) «Об ученом незнании» Николай Кузанский;
- б) «Об общественном договоре» Руссо;
- в) «О бесконечности Вселенной и мирах» Бруно;
- г) «Этика» Спиноза;
- д) «Новая Атлантида» Бэкон.

27. *Установите соответствие философского трактата тому или иному философу:*

- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. «Об ученом незнании»;       | а) Бэкон;             |
| 2. «Об общественном договоре»; | б) Декарт;            |
| 3. «Рассуждение о методе»;     | в) Николай Кузанский; |
| 4. «Левиафан»;                 | г) Гоббс;             |
| 5. «Новая Атлантида»;          | д) Руссо.             |

## 5. Немецкая классическая философия

1. В философском творчестве И. Канта выделяются периоды:

- а) докритический и критический;
- б) материалистический и диалектический;
- в) логический и онтологический;
- г) рациональный и иррациональный;
- д) метафизический и диалектический.

2. Философский трактат «Критика чистого разума» был написан:

- а) Гегелем;
- б) Декартом;
- в) Кантом;
- г) Ницше;
- д) Бэконом.

3. Трансцендентное по Канту – это:

- а) познанное опытным путем;
- б) познанное эмпирически и рационально;
- в) познанное с помощью теоретического разума;
- г) познанное с помощью практического разума;
- д) абсолютно непознаваемое.

4. По мнению Канта, «вещь в себе» – это:

- а) Бог;
- б) реальное существование потенциального мира;
- в) мир существующий, который нам совершенно недоступен и никогда не может сделаться объектом нашего познания;
- г) то же, что феноменальное субъективное бытие;
- д) совокупность трансцендентных субъектов, то же, что Платон называл «миром идей».

5. Помимо явлений Кант выделяет:

- а) мир вещей в себе;
- б) мир сознания в себе;
- в) мир чувств в себе;
- г) мир идей в себе;
- д) бога в себе.

6. По Канту, предмет и явление в мире, данные в восприятии, для познающего субъекта есть:

- а) вещь в себе;
- б) феномен;
- в) ноумен;
- г) иллюзия;
- д) интуитивное схватывание.

7. Априорные формы чувственного созерцания, по Канту:

- а) пространство и время;
- б) пространство и мышление;
- в) бытие и время;
- г) ощущение и представление;
- д) бытие и сознание.



8. По теории Канта, время и пространство:

- а) являются вечными реальными атрибутами субстанции;
- б) не существуют реально, но необходимо предшествуют чувственному опыту;
- в) возникают ситуационно, по мере совершенствования познания мира;
- г) являются неотъемлемыми свойствами единичных вещей;
- д) первичны по отношению к материи.

9. Кант обосновывает нравственный закон, согласно которому человек является «целью в себе», поскольку:

- а) связь между чувственным стимулом и поведением имеет характер прямой необходимости;
- б) человек — это существо, способное к абсолютно свободной автономной мотивации поведения;
- в) человек должен согласовывать свою автономную мотивацию с мотивацией других людей, рассматривая их как средство достижения своих целей;
- г) человек должен согласовывать свою автономную мотивацию с мотивацией других людей, рассматривая их как цель в самих себе;
- д) человек создан по образу и подобию божьему.

10. Формулировка категорического императива Канта гласит: «Поступай так, чтобы максима твоего поведения на основе твоей воли могла стать...»:

- а) привычной формой твоего поведения;
- б) принципом инстинкта самосохранения;
- в) общим законом;
- г) примером для подражания других;
- д) юридическим законом.

11. По мнению Канта, категорический императив — это:

- а) выведенный им закон соотношения масс планет;
- б) критикуемый им христианский догмат;
- в) занимаемая им гражданская позиция;
- г) доказательство несостоятельности любых нравственных предписаний;
- д) непреложное нравственное требование, моральный закон.

12. По Канту, нравственная ценность поступка тем выше, чем более он:

- а) соответствует действующему закону;
- б) доставляет личное удовлетворение;
- в) подчинен абстрактному чувству долга;
- г) подчинен воле бога;
- д) связан с гуманными или дружескими чувствами.

13. В своей теории эстетического суждения Кант впервые охарактеризовал эстетически приятное, с точки зрения:

- а) потребности;
- б) творческой способности;
- в) практики;
- г) незаинтересованности;
- д) удовольствия.

14. Философия Гегеля — это:

- а) реализм;
- б) абсолютный объективный идеализм;
- в) материализм;

- г) эмпиризм;
- д) трансцендентальный идеализм.

*15. Диалектика в философской системе Гегеля:*

- а) спекулятивно-идеалистическая;
- б) экзистенциальная;
- в) материалистическая;
- г) негативная;
- д) метафорическая.

*16. По Гегелю, первооснова всего сущего есть:*

- а) материя;
- б) сознание;
- в) абсолютная идея (мировой дух);
- г) бог;
- д) у сущего нет первоосновы, все безосновно, преходяще.

*17. В системе Гегеля мировое развитие есть:*

- а) развитие духа (абсолютной идеи);
- б) процесс закономерной смены общественно-экономических формаций;
- в) воплощение Божественного замысла;
- г) процесс самоорганизации материи;
- д) Гегель отрицал развитие.

*18. В «Науке логики» Гегель обосновывает тезис:*

- а) все, что существует — разумно;
- б) все, что существует — действительно;
- в) все, что разумно — существует;
- г) все, что разумно — действительно.

*19. Гегель рассматривал историю в своей работе «Философия истории», как:*

- а) прогрессивное развитие науки;
- б) самоцельное становление бога;
- в) развитие мирового духа во времени;
- г) развитие мирового духа в пространстве;
- д) нравственный прогресс.

*20. Философия Л. Фейербаха — это:*

- а) материализм;
- б) идеализм;
- в) рационализм;
- г) натурализм;
- д) эмпиризм.

*21. Материалистическая концепция Л. Фейербаха получила название:*

- а) стихийный материализм;
- б) наивный материализм;
- в) механистический материализм;
- г) диалектический материализм;
- д) антропологический материализм.

*22. Фейербах главным объектом познания считал:*

- а) природу;

- б) бога;
- в) человека;
- г) познание;
- д) общество.

23. *Фейербах считал религию:*

- а) нелепым суеверием;
- б) абсолютизированием субъективной стороны сознания;
- в) приписыванием Богу атрибутов человека;
- г) реализацией свободы;
- д) атавизмом сознания, связанным со страхом людей перед силами природы.

24. *«Новая этика и религия человека», к которой призывал Фейербах, это религия и этика:*

- а) права;
- б) государства;
- в) абсолюта;
- г) любви;
- д) бога.

25. *Установите соответствие философа философскому учению:*

- |                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| 1. трансцендентальный идеализм;   | а) Гегель;   |
| 2. антропологический материализм; | б) Кант;     |
| 3. абсолютный идеализм;           | в) Шеллинг;  |
| 4. философия тождества;           | г) Фейербах. |

26. *Установите соответствие философского трактата тому или иному философу:*

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. «Критика чистого разума»;                | а) Гегель;   |
| 2. «О сущности христианства»;               | б) Кант;     |
| 3. «Наука логики»;                          | в) Шеллинг;  |
| 4. «Система трансцендентального идеализма»; | г) Фейербах. |

## 6. Западноевропейская философия XIX-XX вв.

### 1. Философия К. Маркса носит название:

- а) диалектический материализм;
- б) феноменология;
- в) историсофия;
- г) критический реализм;
- д) эмпиризм.

### 2. По Марксу, в основе развития общества лежит развитие:

- а) сознания;
- б) производительных сил;
- в) мирового духа;
- г) взаимодействия бога и природы;
- д) взаимодействия бога и человека.

### 3. основополагающая формула марксистской философии для анализа общественной жизни означает:

- а) сознание определяет бытие;
- б) бытие определяет сознание;
- в) общественное бытие определяет сознание;
- г) общественное сознание определяет бытие;
- д) бытие есть сознание.

### 4. Одним из этапов развития позитивизма был:

- а) неотомизм;
- б) берклианство;
- в) трансцендентализм;
- г) эмпириокритицизм;
- д) экзистенциализм.

### 5. Выдающимися деятелями так называемого «первого позитивизма» были:

- а) Р. Авенариус;
- б) О. Конт;
- в) Г. Спенсер;
- г) А. Бергсон;
- д) К. Маркс.

### 6. О. Конт был убежден, что в науке необходимо стремиться к замене слова «почему» словом:

- а) что;
- б) зачем;
- в) сколько;
- г) как.

### 7. Согласно учению О. Конта, развитие человеческого общества проходит последовательно три стадии:

- а) мифологическую — философскую — позитивную;
- б) теологическую — метафизическую — позитивную;
- в) религиозную — позитивную — натуралистическую;
- г) философскую — позитивную — религиозную.

### 8. О. Конт надеялся заменить все науки об обществе:

- а) менеджментом;
- б) синергетикой;
- в) социологией;
- г) эпистемологией.

9. По Г. Спенсеру, во Вселенной проявляется изначальная, всеобъемлющая и непостижимая:

- а) Воля;
- б) Материя;
- в) Сила;
- г) Душа.

10. Г. Спенсер сформулировал свой основополагающий закон о том, что непрерывное перераспределение существующих телесных частиц и их движений — это:

- а) эволюция;
- б) революция;
- в) стагнация;
- г) трансформация.

11. В социологии Г. Спенсер рассматривал общество как своего рода «организм», который стремится к состоянию:

- а) постоянного развития;
- б) неизбежного разложения;
- в) равновесия;
- г) преобразования.

12. Известное утверждение прагматизма:

- а) истина — то, что доказано;
- б) истина — то, что полезно;
- в) истина — то, что привычно;
- г) истина — то, что непостижимо;
- д) истина — это откровение.

13. Представителем «философии жизни» является:

- а) Ницше;
- б) Кант;
- в) Шеллинг;
- г) Гегель;
- д) Фихте.

14. Одной из главных категорий «философии жизни» является:

- а) разум;
- б) мышление;
- в) сознание;
- г) бог;
- д) воля.

15. В учении Шопенгауэра мир, окружающий нас, есть всего лишь совокупность представлений, которые ассоциируются более всего с понятием:

- а) вещь в себе;
- б) эйдос;
- в) майя;
- г) монада;

д) логос.

*16. Гравитация, магнетизм, инстинкты животных, поведение человека — все это, по Шопенгауэру, есть проявление:*

- а) природы;
- б) бога;
- в) воли;
- г) разума.

*17. По Шопенгауэру, мировая Воля — это сила (укажите все правильные варианты):*

- а) разумная и целенаправленная;
- б) бессознательная, слепая и дикая;
- в) светлая и божественная;
- г) ограниченная и слабая;
- д) единственная и бесосновная.

*18. По мнению Шопенгауэра, человеческая жизнь в целом есть:*

- а) счастье;
- б) наслаждение;
- в) страдание;
- г) служение Богу;
- д) любовь.

*19. По мнению Шопенгауэра, спасение от вечного страдания можно обрести, если:*

- а) вести разумную, умеренную жизнь;
- б) молиться;
- в) служить обществу;
- г) победить желание, страсть;
- д) стремиться к наслаждению.

*20. Согласно Шопенгауэру, человеческая история — это:*

- а) прогрессивное движение к обществу всеобщего благоденствия;
- б) неизбежное приближение Страшного Суда;
- в) бессмысленное сплетение событий;
- г) торжество свободы.

*21. Наибольшее влияние на философию Шопенгауэра оказало (укажите все правильные варианты):*

- а) учение Канта;
- б) учение Гегеля;
- в) учение Шеллинга;
- г) учение Будды;
- д) учение Руссо.

*22. Философия Шопенгауэра является:*

- а) оптимистическим учением;
- б) пессимистическим учением;
- в) гедонистическим учением;
- г) рационалистическим учением;
- д) эвдемонистическим учением.

*23. Психологическое понятие, во многом определившее философскую антропологию С. Кьеркегора:*

- а) любовь;
- б) страх;
- в) зависть;
- г) радость.

24. *Центральная идея философии С. Кьеркегора:*

- а) человек — это уникальная индивидуальность. И чем более он совершенствуется, тем больше приносит пользы обществу и улучшает его;
- б) основная антропологическая единица — народ. Он проявляет свои возможности, таланты и деятельные способности в отдельных индивидах;
- в) духовный индивид, единичный человек противостоит социальной среде и совершенствуется вопреки ей и ее законам;
- г) реально существуют только универсальные явления — род, класс, государство, общество. Отдельные индивиды безлики, анонимны и неистинны.

25. *С. Кьеркегор рассматривал три стадии существования человеческого духа:*

- а) гносеологическая — этическая — эстетическая;
- б) гносеологическая — эстетическая — религиозная;
- в) эстетическая — этическая — религиозная;
- г) эстетическая — этическая — гносеологическая.

26. *Основополагающим понятием в философии Ф. Ницше является:*

- а) воля к жизни;
- б) воля к власти;
- в) воля к богатству;
- г) воля к богу;
- д) воля к человечности.

27. *Ф. Ницше обосновал идею:*

- а) экономического прогресса человечества;
- б) нравственного прогресса человечества;
- в) вечного возвращения;
- г) неизбежности победы социализма;
- д) научно-технического прогресса.

28. *В области научного познания, по мысли Ницше, истина — это:*

- а) цель научного познания;
- б) объективное отражение действительности;
- в) актуальное мнение;
- г) полезное заблуждение.

29. *Идеальный человек будущего, по Ницше, - это:*

- а) человек-коллективист;
- б) человек-масса;
- в) маргинальный человек;
- г) человек-машина;
- д) сверхчеловек.

30. *В философии А. Бергсона жизнь понимается как:*

- а) изменчивый, творческий поток сознания;
- б) процесс рационального, логического познания;
- в) система ощущений и чувств;
- г) совокупность животных и растительных форм;

д) форма состояния белка.

*31. Перу Берсона принадлежит трактат:*

- а) «Эволюция видов»;
- б) «Космогония»;
- в) «О небесной иерархии»;
- г) «Творческая эволюция»;
- д) «Творчество человека».

**32. Основу познания, по А. Бергсону, составляет:**

- а) опыт;
- б) разум;
- в) логика;
- г) эксперимент;
- д) интуиция.

*33. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:*

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;
- г) рассудком;
- д) опытом.

*34. Согласно психоанализу, культура человечества строится на:*

- а) стремлении прямо и непосредственно удовлетворить первичные влечения и инстинкты;
- б) уменьшении чувства вины человека;
- в) снижении тревожности индивида;
- г) сублимации первичных комплексов;
- д) стремлении к труду.

*35. Архетип, согласно К. Юнгу, — это:*

- а) начальные моменты всякого научного познания;
- б) образ лидера, вождя;
- в) исходные составляющие человеческой психики;
- г) коллективные формы и образы, исходящие из мифологического сознания и образа жизни;
- д) парадигма познания.

**36. Основная установка экзистенциализма означает:**

- а) бытие определяет сознание;
- б) отрицание реальности мира;
- в) сущность предшествует существованию;
- г) существование предшествует сущности;
- д) сущность и существование тождественны.

*37. Фундаментальной характеристикой человеческого существования в экзистенциализме является:*

- а) любовь;
- б) свобода;
- в) долг;
- г) совесть;
- д) разум.



38. В экзистенциализме время экзистенциальное связано с такими понятиями, как (укажите все правильные варианты):

- а) бесконечность;
- б) структура;
- в) решимость;
- г) заброшенность;
- д) метрика.

39. Согласно М. Хайдеггеру и Ж.П. Сартру, бытие, направленное к ничто и сознающее свою конечность, — это:

- а) мышление;
- б) переживание;
- в) экзистенция;
- г) научный факт;
- д) движение материи.

40. Ключевой категорией Хайдеггера является:

- а) бытие-к-богу;
- б) бытие-к-разочарованию;
- в) бытие-к-жизни;
- г) бытие-к-счастью;
- д) бытие-к-смерти.

41. Понятие «пограничной ситуации» играет особую роль в:

- а) прагматизме;
- б) персонализме;
- в) феноменологии;
- г) структурализме;
- д) экзистенциализме.

42. Жизнь есть абсурд, согласно:

- а) Ницше;
- б) Дильтею;
- в) Камю;
- г) Фрейдю;
- д) Сартру.

43. С точки зрения баденской школы неокантианства, существует два основных научных метода:

- а) натурфилософский и физический;
- б) аналитический и синтетический;
- в) генерализующий и индивидуализирующий;
- г) наблюдения и эксперимента.

44. Представитель баденской школы неокантианства В. Виндельбанд предложил свое деление наук на науки:

- а) о природе и о духе;
- б) о законах и о событиях;
- в) о материи и о сознании;
- г) об ощущениях и об идеях;
- д) о разуме и об опыте.

45. В феноменологии Э. Гуссерля понятие «интенциональность» — это:

- а) существенное свойство всех актов сознания, направленность сознания на объект, находящийся вне самого сознания;
- б) анализ символических аспектов социальных взаимодействий;
- в) зависимость истинностного значения высказываний от психологических, прагматических оттенков смысла этих высказываний;
- г) заимствование основных категорий индивидуального сознания из сферы общественных представлений.

46. В герменевтике основная задача философии, по Г. Гадамеру, — это:

- а) исследование философских письменных памятников;
- б) современная интерпретация древних идей;
- в) толкование и осмысление текста, в качестве которого может предстать любой предмет;
- г) сближение философского размышления с литературно-художественным творчеством.

47. Центральной характеристикой существования человека и способом его бытия, согласно Г. Гадамеру, является:

- а) предрассудок;
- б) объяснение;
- в) познание;
- г) понимание.

48. Установите принадлежность философа той или иной философской школе (направлению):

- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| а) Сартр, Камю, Хайдеггер; | 1) «философия жизни»; |
| б) Ницше, Шопенгауэр;      | 2) экзистенциализм;   |
| в) Виндельбанд, Риккерт;   | 3) психоанализ;       |
| г) Фрейд, Юнг;             | 4) позитивизм;        |
| д) Миль, Спенсер.          | 5) неокантианство.    |

49. Установите соответствие философского трактата тому или иному философу:

- |                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| 1. «Бытие и время»;                | а) Конт;       |
| 2. «Воля к власти»;                | б) Маркс;      |
| 3. «Капитал»;                      | в) Ницше;      |
| 4. «Мир как воля и представление»; | г) Хайдеггер;  |
| 5. «Курс позитивной философии»;    | д) Шопенгауэр. |

## 7. Вопросы повышенной сложности (история философии)

1. Установите соответствие философа и эпохи:

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| а) Августин Блаженный; | 1) Возрождение;   |
| б) Николай Кузанский;  | 2) Античность;    |
| в) Кант;               | 3) Новое время;   |
| г) Платон;             | 4) Средневековье. |

2. Установите соответствие философа и эпохи:

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| а) Аристотель;     | 1) Новое время;   |
| б) Локк;           | 2) Античность;    |
| в) Вольтер;        | 3) Средневековье; |
| г) Фома Аквинский; | 4) Просвещение.   |

3. Установите соответствие философа и эпохи:

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| а) Гоббс;     | 1) Античность;  |
| б) Цицерон;   | 2) Возрождение; |
| в) Руссо;     | 3) Просвещение; |
| г) Дж. Бруно; | 4) Новое время. |

4. Установите соответствие философа и философского направления:

- |                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| а) Сартр;              | 1) немецкая классическая философия; |
| б) Фалес;              | 2) милетская школа;                 |
| в) Гегель;             | 3) экзистенциализм;                 |
| г) Августин Блаженный; | 4) патристика.                      |

5. Установите соответствие философа и философского направления:

- |                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| а) Фома Аквинский;    | 1) школа атомистов;            |
| б) Демокрит;          | 2) схоластика;                 |
| в) Маркс;             | 3) натурфилософия;             |
| г) Николай Кузанский; | 4) диалектический материализм. |

6. Установите соответствие философа и философского направления:

- |               |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| а) Дидро;     | 1) софистика;                       |
| б) Протагор;  | 2) энциклопедизм;                   |
| в) Томас Мор; | 3) утопизм;                         |
| г) Кант;      | 4) немецкая классическая философия. |

7. Установите соответствие философского направления исторической эпохе:

- |                                     |                   |
|-------------------------------------|-------------------|
| а) немецкая классическая философия; | 1) Античность;    |
| б) герменевтика;                    | 2) Средневековье; |
| в) патристика;                      | 3) Современность; |
| г) софистика;                       | 4) Новое время.   |

8. Установите соответствие философского направления исторической эпохе:

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| а) энциклопедизм; | 1) Античность;    |
| б) атомизм;       | 2) Средневековье; |
| в) фрейдизм;      | 3) Современность; |
| г) схоластика;    | 4) Просвещение.   |

9. Установите соответствие философских школ философской культуре:

- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| а) философия Нового времени;       | 1) прагматизм;                  |
| б) современная западная философия; | 2) трансцендентальный идеализм; |

- в) философия Античности; 3) картезианство;  
г) немецкая классическая философия; 4) скептицизм.

10. Установите соответствие философской категории и ее автора:

- а) утопия; 1) Гераклит;  
б) логос; 2) Томас Мор;  
в) мораль; 3) Маркс;  
г) общественно-экономическая формация; 4) Цицерон.

11. Соотнесите понятия и философов, которые их используют:

- а) бытие; 1) Аристотель;  
б) форма; 2) Демокрит;  
в) идея; 3) Парменид;  
г) атом; 4) Платон.

12. Соотнесите философов и ключевые категории их концепций:

- а) Эпикур; 1) жизненный порыв;  
б) Ницше; 2) воля к власти;  
в) Бергсон; 3) позитивная философия;  
г) Конт; 4) удовольствие.

13. Найдите соответствие между автором и его произведением:

- а) Гомер; 1) «Левиафан»;  
б) Гоббс; 2) «О природе»;  
в) Аристотель; 3) «Никомахова этика»;  
г) Парменид; 4) «Илиада».

14. Найдите соответствие между автором и его произведением:

- а) Гомер; 1) «Труды и дни»;  
б) Гесиод; 2) «Одиссея»;  
в) Бэкон; 3) «О граде божьем»;  
г) Августин Блаженный; 4) «Новая Атлантида».

15. Найдите соответствие между автором и его произведением:

- а) Гесиод; 1) «Этика»;  
б) Спиноза; 2) «Теогония»;  
в) Кант; 3) «Так говорил Заратустра»;  
г) Ницше; 4) «Критика чистого разума».

16. Соотнесите философские позиции и их авторов:

- а) материализм; 1) Гегель;  
б) кинизм; 2) Маркс;  
в) гедонизм (философия наслаждения); 3) Диоген;  
г) идеализм; 4) Эпикур.

17. Соотнесите философские позиции и их характеристики:

- а) антропоцентризм; 1) отрицание Бога;  
б) теоцентризм; 2) бог повсюду;  
в) пантеизм; 3) Бог в центре мира;  
г) атеизм; 4) человек в центре мира.

18. Установите последовательность историко-философских эпох:

- а) схоластика;

- б) просвещение;
- в) патристика;
- г) возрождение.

19. Установите последовательность возникновения философских школ:

- а) пифагорейцы;
- б) эпикурейцы;
- в) софисты;
- г) экзистенциалисты;
- д) неоплатоники.

20. Установите последовательность возникновения философских направлений:

- а) эпикуреизм;
- б) атомизм;
- в) энциклопедизм;
- г) реализм;
- д) эмпиризм.

21. Установите последовательность возникновения философских направлений:

- а) патристика;
- б) софистика;
- в) психоанализ;
- г) стоицизм;
- д) реализм.

22. Установите последовательность возникновения философских направлений:

- а) марксизм;
- б) гуманизм;
- в) схоластика;
- г) неоплатонизм;
- д) неопозитивизм.

23. Установите последовательность возникновения философских направлений:

- а) картезианство;
- б) схоластика;
- в) патристика;
- г) позитивизм;
- д) феноменология.

24. Соотнесите философские направления и их характеристики:

- |                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| а) скептицизм;      | 1) философия существования; |
| б) эпикуреизм;      | 2) философия сомнения;      |
| в) патристика;      | 3) философия наслаждения;   |
| г) экзистенциализм; | 4) философия спасения.      |

## 8. Философские максимы

1. Кому из философов приписывают высказывание «Нельзя дважды войти в одну и ту же реку»?

- а) Гераклит Эфесский;
- б) Фома Аквинский;
- в) Протагор;
- г) Вольтер;
- д) Платон.

2. Кому из философов принадлежит высказывание «Человек есть мера всех вещей»?

- а) Августин Блаженный;
- б) Фома Аквинский;
- в) Протагор;
- г) Вольтер;
- д) Аристотель.

3. Кому из философов принадлежит высказывание «Верую, ибо абсурдно»?

- а) Августин Блаженный;
- б) Фома Аквинский;
- в) Протагор;
- г) Вольтер;
- д) Тертуллиан.

4. Кто из философов утверждал, что «зло есть отсутствие добра»?

- а) Платон;
- б) Августин Блаженный;
- в) Макиавелли;
- г) Марк Аврелий;
- д) Декарт.

5. Кому из философов принадлежит высказывание «Философия – служанка богословия»?

- а) Августин Блаженный;
- б) Фома Аквинский;
- в) Николай Кузанский;
- г) Вольтер;
- д) Платон.

6. Кому из философов приписывают высказывание «Знание – сила»?

- а) Ф. Бэкон;
- б) Фома Аквинский;
- в) Протагор;
- г) Вольтер.

7. Кому из философов принадлежит высказывание «Я мыслю – следовательно, существую»?

- а) Фрейд;
- б) Маркс;
- в) Декарт;
- г) Гегель;
- д) Спиноза.

8. Кому из философов принадлежит высказывание «Свобода есть осознанная необходимость»?

- а) Спиноза;
- б) Кант;
- в) Маркс;
- г) Шпенглер;
- д) Фрейд.

9. Кому из философов принадлежит высказывание «Поступай так, чтобы всегда относиться к человечеству и в своем лице и в лице другого, как к цели, и никогда – как к средству»?

- а) Фрейд;
- б) Маркс;
- в) Кант;
- г) Гегель;
- д) Ницше.

10. Кому из философов принадлежит высказывание «Бог умер!»?

- а) Дж. Бруно;
- б) Вольтер;
- в) Ницше;
- г) Маркс;
- д) Кант.

11. Кому из философов принадлежит высказывание: «То, что вообще может быть сказано, должно быть сказано ясно, о том же, что сказать невозможно, следует молчать»?

- а) Витгенштейн;
- б) Ницше;
- в) Кант;
- г) Фрейд.

12. Представителю какой школы не могло принадлежать высказывание: «Мир находится в постоянном движении и развитии»?

- а) атомисты;
- б) элеаты;
- в) стоики;
- г) эпикурейцы.

13. Представителю какого философского направления не могло принадлежать высказывание: «Названия предметов и явлений – это всего лишь имена, не существующие реально»?

- а) утопизм;
- б) рационализм;
- в) номинализм;
- г) реализм.

14. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Философия занимает первое место среди других наук и является для них основой»?

- а) Аристотель;
- б) Гегель;
- в) Конт;
- г) Марк Аврелий.

15. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Христианская мораль – основа развития общества»?

- а) Августин Блаженный;
- б) Фома Аквинский;
- в) Николай Кузанский;
- г) Ницше.

16. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Правитель должен всегда руководствоваться нравственными принципами, чтобы быть примером подданным»?

- а) Томас Мор;
- б) Компанелло;
- в) Макиавелли;
- г) Марк Аврелий.

17. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Произвол является проявлением свободы»?

- а) Ницше;
- б) Спиноза;
- в) Шпенглер;
- г) Фрейд.

18. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «К концу своего жизненного пути я понял, что многое познал»?

- а) Протагор;
- б) Сократ;
- в) Эпикур;
- г) Марк Аврелий.

19. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Наш мир – единственный из всех возможных миров»?

- а) Фома Аквинский;
- б) Августин Блаженный;
- в) Дж. Бруно;
- г) Николай Кузанский.

20. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Душа умирает вместе с телом»?

- а) Эпикур;
- б) Марк Аврелий;
- в) Платон;
- г) Демокрит.

21. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Познание мира происходит через познание Бога»?

- а) Фома Аквинский;
- б) Августин Блаженный;
- в) Николай Кузанский;
- г) Конт.

22. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Свобода человека заключается в том, что он волен поступать так, как ему хочется»?



- а) Ницше;
- б) Вольтер;
- в) Кант;
- г) Макиавелли.

23. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «До существования государства люди жили равными и счастливыми»?

- а) Руссо;
- б) Вольтер;
- в) Дидро;
- г) Гоббс.

24. Кому из философов не могло принадлежать высказывание: «Человек должен относиться к другим как средству достижения своих целей»?

- а) Макиавелли;
- б) Вольтер;
- в) Дидро;
- г) Кант.

## 9. Учение о бытии. Движение и развитие, диалектика

1. *Онтология — это учение:*

- а) о ценностях, об их происхождении и сущности;
- б) о развитии вселенной;
- в) о бытии как таковом;
- г) о духовной культуре общества и человека;
- д) о сущности человеческой истории.

2. *Кто из древних философов первым сформулировал понятие «бытие»?*

- а) Пифагор;
- б) Гераклит;
- в) Парменид;
- г) Платон;
- д) Сократ.

3. *Какое из данных философских понятий возникло первым?*

- а) материя;
- б) бытие;
- в) субстанция;
- г) первоначало.

4. *Аристотель выдвинул двойственную концепцию понимания бытия:*

- а) пассивную материю и активную форму;
- б) активную материю и пассивную форму;
- в) активное сознание и пассивную форму;
- г) пассивное сознание и активную форму.

5. *Развитие, сопровождающееся появлением более совершенного качества по сравнению с предыдущим:*

- а) деградация;
- б) упадок;
- в) регресс;
- г) прогресс;
- д) интеграция.

6. *Объективная связь между отдельными состояниями видов и форм материи в процессах ее движения и развития:*

- а) причинность;
- б) детерминизм;
- в) дуализм;
- г) синергия;
- д) индукция.

7. *Детерминизм является учением:*

- а) о божественной предопределенности;
- б) о всеобщей познаваемости мира;
- в) о всеобщей закономерной связи, причинно-следственной обусловленности явлений;
- г) о непознаваемости мира;
- д) о сотворении мира.

8. *Материалисты утверждают, что:*

- а) существуют два независимых и равноправных начала (принципа): материальное и духовное;
- б) первоосновой мира, природы, сущего является духовное начало;
- в) материя существует абсолютно, она несотворима и неуничтожима, бесконечна в формах своего проявления;
- г) мир создан Богом из ничего.

*9. Материалисты утверждают, что материя – это:*

- а) пассивное начало, преобразующееся под воздействием сознания;
- б) объективная реальность, данная человеку в ощущениях;
- в) абсолютное Единое;
- г) абстрактное понятие.

*10. Идеалисты утверждают, что:*

- а) первоосновой мира, природы, сущего является духовное начало;
- б) существуют два независимых и равноправных начала (принципа): материальное и духовное;
- в) материя существует абсолютно, она несотворима и неуничтожима, бесконечна в формах своего проявления;
- г) материя состоит из вечных, неизменных и неделимых частиц – атомов;
- д) мир создан Богом из ничего.

*11. Пантеизм — это:*

- а) учение, отрицающее личного Бога и приближающее его к природе, иногда отождествляя их;
- б) учение, утверждающее познаваемость мира;
- в) учение, о духовной культуре общества;
- г) о сущности познания, о путях постижения истины;
- д) о сущности человеческой истории.

*12. Гилозоизм — это:*

- а) учение о природе;
- б) учение, признающее «жизнь» неотъемлемым свойством материи;
- в) учение о бытии как таковом;
- г) учение о мире как таковом;
- д) учение о духовной культуре общества и человека.

*13. Что является первоначалом в материалистических философских концепциях?*

- а) дух;
- б) сознание;
- в) материя;
- г) логос;
- д) опыт.

*14. Что является первоначалом в идеалистических философских концепциях?*

- а) дух;
- б) божество;
- в) материя;
- г) логос;
- д) опыт.

*15. Необратимое, однонаправленное и закономерное изменение, приводящее к появлению нового качества – это:*

- а) движение;
- б) деформация;
- в) регресс;
- г) развитие;
- д) трансформация.

*16. Фундаментальные понятия, отражающие наиболее существенные, устойчивые и повторяющиеся связи и отношения действительности и познания:*

- а) термины;
- б) категории;
- в) символы;
- г) универсалии;
- д) парадигмы.

*17. Сущность любых объектов мира проявляется:*

- а) в их внутренних качествах;
- б) в их внешних признаках;
- в) в их обособленности;
- г) во взаимодействии с другими объектами.

*18. Форма бытия материи, выражающая длительность ее существования, последовательность смены состояний в изменении и развитии всех материальных систем:*

- а) время;
- б) пространство;
- в) движение;
- г) развитие;
- д) взаимодействие.

*19. Форма бытия материи, характеризующая ее протяженность, структурность, сосуществование и взаимодействие элементов во всех материальных системах:*

- а) время;
- б) пространство;
- в) движение;
- г) развитие;
- д) взаимодействие.

*20. К основным трактовкам пространства и времени относят:*

- а) субстанциональную;
- б) реляционную;
- в) иррациональную;
- г) экзистенциальную;
- д) субъективно-идеалистическую.

*21. К основным трактовкам категории материи относят:*

- а) субстратную;
- б) корпускулярную;
- в) континуальную;
- г) экзистенциальную;
- д) иррациональную.

*22. С точки зрения континуальной трактовки, материя есть нечто:*

- а) обладающее энергией и массой;

- б) обладающее душой и жизненностью;
- в) обладающее пространственно-временными характеристиками;
- г) обладающее волей и желанием;
- д) находящееся в движении.

23. *Универсальной формой существования материи является:*

- а) неподвижность;
- б) сознание;
- в) движение;
- г) определенный набор форм;
- д) ограниченность в пространстве.

24. *Основные виды взаимодействия элементов на уровне неживой природы (укажите все варианты):*

- а) психологические и эмоциональные;
- б) гравитационные и электромагнитные;
- в) энергетические и информационные;
- г) социальные и институциональные.

25. *Существенная, устойчивая и повторяющаяся взаимосвязь – это:*

- а) явление;
- б) закон;
- в) условие;
- г) качество;
- д) карма.

26. *Неравномерность протекания присуща:*

- а) физическому времени;
- б) математическому времени
- в) биологическому времени;
- г) историческому времени.

27. *Материализм французских просветителей-энциклопедистов был:*

- а) наивный;
- б) механистический;
- в) метафизический;
- г) стихийный;
- д) диалектический.

28. *Материализм Фейербаха получил название:*

- а) наивный;
- б) механистический;
- в) метафизический;
- г) антропологический;
- д) диалектический.

29. *Сведение высших форм движения материи к низшим носит название:*

- а) эмпиризма;
- б) формализма;
- в) релятивизма;
- г) редукционизма;
- д) агностицизма.

30. Сведение всех форм движения (в том числе биологической и др.) к механической носит название:

- а) формализма;
- б) релятивизма;
- в) механицизма;
- г) эмпиризма;
- д) агностицизма.

31. Объективный идеализм признает следующее положение:

- а) мир состоит из материальных тел, а каждое тело — из мельчайших частиц;
- б) мир является ареной войны всех против всех;
- в) мир создан богом, и все происходит в нем по воле свыше;
- г) мир есть совокупность переживаний, представлений, стремлений и идеалов конкретного человека;
- д) мир видимых вещей — это лишь отражение действительного мира совершенных первообразов, существующих вечно и неизменно.

32. Какой закон диалектики можно образно проиллюстрировать спиралью?

- а) тождества материи и сознания;
- б) перехода количественных изменений в качественные;
- в) сохранения материи;
- г) отрицания отрицания.

33. Какой закон диалектики наглядно иллюстрирует таблица химических элементов Д.И. Менделеева?

- а) тождества материи и сознания;
- б) перехода количественных изменений в качественные;
- в) сохранения материи;
- г) отрицания отрицания.

34. Основными законами диалектики являются (укажите все правильные варианты):

- а) закон единства и борьбы противоположностей;
- б) закон неба (Ли);
- в) закон взаимного перехода качества и количества;
- г) закон отрицания отрицания;
- д) закон нравственного воздаяния.

35. Прогресс и регресс — это две формы:

- а) существование;
- б) развития;
- в) движения;
- г) иерархии;
- д) детерминизма.

36. К законам диалектики не относится закон:

- а) единства и борьбы противоположностей;
- б) тождества материи и сознания;
- в) перехода количества в качество;
- г) отрицания отрицания.

37. Диалектика — это:

- а) учение о всеобщих связях и законах развития природы, общества, мышления;
- б) учение, считающее источником и завершающей целью всех изменений в природе Бога;

- в) совокупность методов, применяемых в какой-либо области человеческой деятельности;
- г) учение о всеобщей причинно-следственной связи;
- д) учение о божественном предопределении.

38. Дополните парные категории диалектики:

- а) единичное – общее;
- б) причина –
- в) возможное – действительное;
- г) сущность –
- д) форма – содержание.

39. Установите последовательность возникновения трактовок бытия:

- а) бытие творящее и бытие сотворенное;
- б) бытие как экзистенция;
- в) бытие как Единое;
- г) бытие мира как «часовой механизм».

40. Установите последовательность возникновения философских категорий:

- а) бытие;
- б) первоначало (архэ);
- в) экзистенция;
- г) субстанция.

41. Установите последовательность в историческом развитии материализма:

- а) механистический материализм;
- б) стихийный материализм;
- в) диалектический материализм;
- г) антропологический материализм.

42. Установите последовательность в развитии идеализма:

- а) абсолютный идеализм Гегеля;
- б) трансцендентальный идеализм Канта;
- в) объективный идеализм Платона;
- г) рационализм Декарта;
- д) схоластический реализм Ансельма Кентерберийского.

43. Установите последовательность возникновения онтологических трактовок:

- а) мир идей и мир теней;
- б) град земной и Град Божий;
- в) мир как объективная реальность;
- г) мир как механизм.

44. Установите последовательность в развитии диалектики:

- а) диалектический материализм;
- б) стихийная диалектика (Гераклит);
- в) идеалистическая категориальная диалектика (Платон);
- г) абсолютный идеализм (Гегель).

45. Установите соответствие определения бытия тому или иному философу:

- а) бытие есть сущность и существование человека; при этом существование человека предшествует его сущности; человек есть то, что сам из себя делает; при этом он осужден быть свободным;

1) Бл.

- б) Бог и только Он есть истинно существующее; неизменно пребывающее, 2) Ж.-  
П. Сартру;  
все порождающее, источник всякого бытия;  
в) быть — это быть воспринимаемым через посредство чувств; ощущение и 3) Дж.  
Беркли.  
объект восприятия — одно и то же.

*46. Установите соответствие понимания времени той или иной философской концепции:*

- а) пространство и время – это особые сущности, 1) реляционная;  
существующие сами по себе;  
б) пространство и время – это особые отношения 2) субстанциональная;  
между объектами и процессами;  
в) пространство и время – это формы восприятия мира; 3) субъективно-  
идеалистическая.

*47. Соотнесите данные трактовки бытия с философскими школами:*

- а) В начале сотворил Бог небо и землю. Земля же была безвидна и пуста, 1)  
элеаты;  
и тьма над бездною; и Дух Божий носился над водою;  
б) пустота; наличие бесконечного числа неделимых частиц; 2)  
христианство;  
все они разнообразны по величине и форме; кружась в вихре,  
частицы образуют огонь, воду, воздух и землю; движение  
частиц подчинено необходимости;  
в) неподвижное, бесконечное, неделимое; постоянно пребывающее; 3)  
атомисты.  
только сущее; сплошное, наполненное, отсутствие небытия.

*48. Установите соответствие трактовки бытия учению того или иного философа:*

- а) бытие природы, в действительности, — небытие, «иное»; подлинное 1)  
Гегель;  
бытие не имеет возникновения (начала), оно вечно возникающее;  
постигается с помощью размышления;  
б) бытие — объективная реальность, независимая от сознания человека;  
2) Маркс;  
оно материально, к его различным сферам относятся — неорганическая и  
органическая природа, биосфера, общество и т. д.;  
в) бытие является вечным саморазвитием и самодвижением абсолютной идеи;  
3) Беркли;  
инобытие идеи — природа; понятие есть истина бытия;  
г) бытие вещей состоит в их воспринимаемости.  
4) Платон.



## 10. Проблема сознания в философии

1. Сознание рассматривается как свойство высокоорганизованной материи, в философском направлении:

- а) объективный идеализм;
- б) субъективный идеализм;
- в) диалектический материализм;
- г) экзистенциализм;
- д) томизм.

2. Сознание рассматривается как сложный программный продукт в:

- а) механике;
- б) кибернетике;
- в) платонизме;
- г) фрейдизме;
- д) экзистенциализме.

3. «Бессознательное» в современной философии это:

- а) явления и процессы в психике человека, которые им не осознаются, но влияют на его поведение;
- б) рефлексорные процессы в организме человека;
- в) опыт, не поддающийся логическому анализу;
- г) нечто, присущее только отдельному человеку;
- д) общественное, социальное в личности.

4. Бессознательное, по З. Фрейду, есть:

- а) божественное озарение;
- б) стихийные импульсы, исходящие из сферы познания;
- в) «первичные влечения» с целью получения наибольшего удовольствия;
- г) стихийные процессы, происходящие в коллективах («коллективное бессознательное»).

5. По Фрейду, «Я» и «Оно» находятся в отношениях:

- а) тождества;
- б) постоянного конфликта;
- в) «Я» и «Оно» дополняют друг друга;
- г) между «Я» и «Оно» нет никакой связи;
- д) «Я» постоянно контролирует «Оно».

6. Бессознательное в философии— это:

- а) явления и процессы в психике человека, которые им не осознаются;
- б) понятие, тождественное психическому;
- в) высший уровень психики человека;
- г) намеренное поведение, не соответствующее моральным и правовым нормам общества;
- д) часть коллективной духовной памяти человечества, проявляющаяся в пограничных состояниях отдельных индивидов.

7. Философское понятие рефлексии относится к феномену:

- а) эмпирического познания;
- б) логического познания;
- в) интуитивного познания;
- г) самосознания;
- д) подсознания.

8. Сознание возникает, функционирует и развивается в процессе:

- а) взросления человека;
- б) взаимодействия человека с реальностью;
- в) получения образования;
- г) научного познания.

9. Выберите правильный ответ:

- а) сознание возникает еще в утробе матери;
- б) сознание (в форме самосознания) возникает в 2-4 летнем возрасте;
- в) сознание предсуществует человеку;
- г) сознание возникает сразу после рождения ребенка.

10. Важнейшим условием появления сознания у человека является:

- а) выработка трудовых навыков;
- б) общение с другими людьми;
- в) обретение политической позиции;
- г) взросление индивида.

11. В ранней античной философии категория «сознание» определялась через понятие:

- а) апейрон;
- б) атом;
- в) логос;
- г) душа;
- д) разум.

12. Впервые акт самосознания в качестве условия достоверности познания мира рассмотрел:

- а) Маркс;
- б) Демокрит;
- в) Декарт;
- г) Бэкон;
- д) Гоббс.

13. В какую эпоху сознание начинают рассматривать как функцию человеческого мозга по отражению действительности?

- а) Античность;
- б) Средневековье;
- в) Возрождение;
- г) Просвещение.

14. Гегель полагал, что сознание:

- а) порождается материей;
- б) способ самопознания материи;
- в) автономно от материи;
- г) зависит от материи.

15. Первым объединил сознание и психику:

- а) Бэкон;
- б) Шеллинг;
- в) Фрейд;
- г) Гегель;
- д) Кант.

16. Свойство отражения:

- а) присуще только неживой материи;
- б) присуще только живой материи;
- в) присуще только человеку;
- г) это - глобальное свойство материи.

*17. С точки зрения вульгарного материализма:*

- а) сознание есть свойство всякой материи;
- б) сознание есть свойство живой материи;
- в) сознание есть субстрат, выделяемый мозгом;
- г) сознание есть свойство человека.

*18. Сознание человека отличается от психики позвоночных животных:*

- а) наличием абстрактного мышления и речи;
- б) наличием способности работать с реальными предметами;
- в) наличием опережающего отражения;
- г) наличием раздражимости.

*19. Выделите три наиболее характерные функции языка:*

- а) конструктивная (инструмент выражения мысли);
- б) отражательная (инструмент познания);
- в) политическая;
- г) литературная;
- д) коммуникативная.

*20. Что появилось у человека раньше — мышление или язык?*

- а) мышление;
- б) язык;
- в) одновременно;
- г) они совершенно не связаны между собой, поэтому вопрос некорректен.

*21. Человеческое сознание отличается от психики животных:*

- а) способностью более четко отражать окружающий мир;
- б) способностью воздействовать на окружающий мир;
- в) способностью к рефлексии, т.е. самопознанию;
- г) способностью адекватно реагировать на воздействие окружающей среды.

*22. С точки зрения структурализма человеческое сознание является продуктом:*

- а) речевой деятельности;
- б) социальной действительности;
- в) божественного творчества;
- г) творчества абсолютного духа.

*23. Установи последовательность эволюции отражения в живой природе:*

- а) безусловные рефлексы у животных;
- б) условные рефлексы у животных;
- в) раздражимость у амебы;
- г) сознание человека;
- д) раскрытие и закрытие цветков у растений.

*24. Установите последовательность возникновения трактовок сознания:*

- а) сознание – функция мозга по отражению действительности;
- б) сознание – свойство человеческого организма;
- в) сознание – божественный дар; г) сознание – душа.

## 11. Теория познания. Философия науки

1. Гносеология — это учение:

- а) о ценностях, об их происхождении и сущности;
- б) о развитии вселенной;
- в) о бытии как таковом;
- г) о сущности познания, о путях постижения истины;
- д) о сущности человеческой истории.

2. Познание в современной философии преимущественно рассматривается как (укажите наиболее правильный ответ):

- а) способности, умения, навыки в определенной области деятельности;
- б) значимая информация в аспекте деятельности;
- в) объективная реальность, данная в сознании действующего человека;
- г) обусловленный практикой процесс приобретения и развития знаний.

3. Абсолютизация роли и значения чувственных данных в философии связана с направлением:

- а) рационализма;
- б) реализма;
- в) скептицизма;
- г) сенсуализма;
- д) гедонизма.

4. Дедукция — это:

- а) логический путь от общего к частному;
- б) передача ложного знания, как истинного;
- в) восхождение познания от частных, единичных фактов к обобщениям более высокого порядка;
- г) момент интеллектуального озарения;
- д) относительная, неполная истина.

5. Индукция — это:

- а) логический путь от общего к частному;
- б) подача ложного знания, как истинного;
- в) восхождение познания от частных, единичных фактов к обобщениям более высокого порядка;
- г) момент интеллектуального озарения;
- д) относительная, неполная истина.

6. Метод познания в философии и науке, когда мысль движется от общих положений к частным выводам:

- а) индукция;
- б) дедукция;
- в) анализ;
- г) синтез.

7. Форма мышления, отражающая предельно общие закономерные связи, стороны, признаки явлений, закрепляемые в определениях:

- а) слово;
- б) категория;
- в) дефиниция;
- г) термин;

д) имя.

8. *Эмпиризм — это:*

- а) направление в теории познания, считающее мышление источником знания;
- б) направление в теории познания, считающее чувственный опыт источником знания;
- в) направление в теории познания, считающее абсолютное сознание источником знания;
- г) направление в теории познания, считающее интуицию источником знания;
- д) направление в теории познания, считающее врожденные идеи источником знания.

9. *Агностицизм — это:*

- а) учение в онтологии рассматривающее проблемы бытия человека;
- б) учение в гносеологии, отрицающее возможность достоверного познания мира;
- в) учение о развитии мира;
- г) учение о всеобщей причинной связи;
- д) учение о сущности человеческой истории.

10. *В философии «агностицизм» понимается как:*

- а) рассмотрение процесса познания;
- б) рассмотрение объектов познания;
- в) полное или частичное отрицание принципиальной возможности познания;
- г) сомнение в возможности познания;
- д) метод познания.

11. *Высшая ступень логического понимания; теоретическое, рефлексивное, философски мыслящее сознание, оперирующее широкими обобщениями и ориентированное на наиболее полное и глубокое знание истины — это:*

- а) рассудок;
- б) разум;
- в) чувство;
- г) переживание;
- д) интуиция.

12. *В решении вопроса о познаваемости мира существуют такие позиции (укажите все правильные варианты):*

- а) агностицизм;
- б) эмпириокритицизм;
- в) скептицизм;
- г) гносеологический оптимизм;
- д) гедонизм.

13. *Учение, утверждающее об ограниченных возможностях человека в познании мира, называется:*

- а) материализм;
- б) скептицизм;
- в) эмпиризм;
- г) идеализм;
- д) рационализм.

14. *Какое из понятий лишнее в данном перечне?*

- а) гносеологический оптимизм;
- б) агностицизм;
- в) скептицизм;
- г) антропоцентризм.

15. Уровни научного познания (укажите все варианты):

- а) эмпирический;
- б) религиозный;
- в) теоретический;
- г) мифологический;
- д) диалектический.

16. Определенный этап познавательного процесса, на котором информация об объекте, полученная в ощущениях и восприятиях, сохраняясь в сознании, воспроизводится позже без прямого воздействия объекта на субъект — это:

- а) чувственное отражение;
- б) познавательный контакт с объектом познания;
- в) представление;
- г) объяснение;
- д) ноумен.

17. К основным формам живого созерцания (в теории познания как отражения) не относится:

- а) представление;
- б) восприятие;
- в) идея;
- г) ощущение.

18. Эти формы познания не относятся к теоретическому познанию:

- а) понятие;
- б) представление;
- в) умозаключение;
- г) суждение;
- д) восприятие.

19. Вид познания, вплетенный в ткань жизнедеятельности субъекта, но не обладающий доказательной силой, называется:

- а) абстрактным;
- б) теоретическим;
- в) обыденным;
- г) научным;
- д) божественным.

20. Практика по своим функциям в процессе познания не является:

- а) основой познания и его движущей силой;
- б) целью познания;
- в) критерием истины;
- г) успешной заменой теоретических исследований и научного творчества.

21. Поскольку истина не зависит от познающего субъекта, она:

- а) абстрактна;
- б) объективна;
- в) субъективна;
- г) абсолютна;
- д) божественна.

22. Понятие, противоположное по смыслу «истине» в гносеологии:

- а) пропаганда;
- б) заблуждение;
- в) суждение;
- г) предрассудок;
- д) иллюзия.

23. Совокупность подходов, приемов, способов решения различных практических и познавательных проблем — это:

- а) методика;
- б) развитие;
- в) навык;
- г) механизм;
- д) процесс.

24. К какой форме научного познания относится концепция инопланетного происхождения жизни на Земле?

- а) гипотеза;
- б) теория;
- в) проблема;
- г) парадигма;
- д) модель.

25. Наука как специфический тип духовного производства и социальный институт возникла в эпоху:

- а) античности;
- б) средних веков;
- в) Возрождения;
- г) Нового времени;
- д) в XX веке.

26. Структурными компонентами теоретического научного познания являются (укажите все правильные варианты):

- а) проблема;
- б) боль;
- в) вера;
- г) гипотеза;
- д) теория.

27. Учение, утверждающее, что критерием истины является признание в научном сообществе, называется:

- а) конвенционализм;
- б) релятивизм;
- в) рационализм;
- г) агностицизм;
- д) скептицизм.

28. В западноевропейской философии рационализм преимущественно развивался на основе метода:

- а) аналогии;
- б) индукции;
- в) дедукции;
- г) анализа;
- д) математического анализа.

29. В теории познания исключают друг друга, но одинаково доказуемые понятия, носят название:

- а) категорий;
- б) универсалий;
- в) модусов;
- г) антиномий;
- д) законов.

30. Какое из определений рациональности рассматривается в философии в качестве основного?

- а) расчет адекватных средств для данной цели;
- б) наилучшая адаптивность к обстоятельствам;
- в) логическая обоснованность правил деятельности;
- г) способность разума к целостному охвату природы, общества и собственной субъективности.

31. К эмпирическим методам познания относятся (укажите все правильные ответы):

- а) анализ;
- б) наблюдение;
- в) эксперимент;
- г) измерение;
- д) моделирование.

32. К теоретическим методам познания относятся (укажите все правильные ответы):

- а) анализ;
- б) наблюдение;
- в) идеализация;
- г) измерение;
- д) моделирование.

33. При использовании этого метода происходит замена отдельных свойств изучаемого объекта символами или знаками:

- а) индукции;
- б) дедукции;
- в) идеализации;
- г) наблюдению;
- д) анализе.

34. Научные знания отличаются от других знаний (укажите все правильные ответы):

- а) точностью;
- б) обоснованностью;
- в) большой предсказательной способностью;
- г) большой степенью фантазии (не обязательно обоснованной);
- д) своей исключительной эстетической ценностью.

35. В концепции Т. Куна парадигма трактуется как:

- а) абсолютная истина;
- б) эмпирически достоверное знание;
- в) математически обоснованное знание;
- г) заблуждение;
- д) совокупность предпосылок, признанных на данном этапе и определяющих конкретное научное исследование.



36. В этой научной картине мира используются такие общенаучные понятия как неустойчивость, неравновесность, нелинейность, необратимость:

- а) доклассическая;
- б) классическая;
- в) неклассическая;
- г) постнеклассическая.

37. Науке присущи такие основные функции, как (укажите все правильные ответы):

- а) мировоззренческая;
- б) методологическая;
- в) эстетическая;
- г) политическая;
- д) предсказательная.

38. На самых ранних этапах человеческой истории важную роль играли такие формы познания, как:

- а) научное;
- б) обыденно-практическое;
- в) игровое;
- г) философское;
- д) мифологическое.

39. К основным концепциям истины относят:

- а) конвенциональную;
- б) прагматическую;
- в) системную;
- г) соответствия;
- д) аналитическую.

40. Понятие «практика» в философии может быть обозначено такими терминами (укажите наиболее правильный ответ):

- а) действие;
- б) познание;
- в) опыт в целом;
- г) физическая жизнь;
- д) истина.

41. Установите последовательность возникновения гносеологических установок:

- а) «Я верю, чтобы знать»;
- б) «Я знаю, что ничего не знаю»;
- в) «Я мыслю, следовательно я существую»;
- г) «Мы живем внутри языка».

42. Установите соответствие философских школ по отношению к пониманию ими значимости науки:

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| а) сциентистские направления     | 1) неотомизм;         |
| б) антисциентистские направления | 2) экзистенциализм;   |
|                                  | 3) «философия жизни»; |
|                                  | 4) неопозитивизм;     |
|                                  | 5) неокантианство.    |

43. Соотнесите термин с определением:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Абсолютная истина<br>духовную первооснову      | а) Знание, проникающее и охватывающее бесконечную вселенной;  |
| 2. Относительная истина<br>естественной           | б) Неполное знание о предмете (сложноорганизованной системе); |
| 3. Истина как откровение<br>прошедшая многолетнюю | в) Истина, которая тождественна своему предмету, проверку.    |

44. *Какое определение истины соответствует исторической эпохе?*

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| а) Античность                    | 1. Истина — это соответствие чувств и идей фактам;          |
| б) Средние века<br>(Аристотель); | 2. Истина — это проявление идеи (Платон) или сущности       |
| в) Новое время                   | 3. Бог, вот что является истиной;                           |
| г) XX в.<br>(герменевтика).      | 4. Истина — это открывающаяся сущность вещи (герменевтика). |

45. *Определите какому периоду времени присущи те или иные исторические формы науки:*

- |                        |            |
|------------------------|------------|
| а) романтический;      | 1) XVII в. |
| б) классический;       | 2) XV в.   |
| в) неклассический;     | 3) XXI в.  |
| г) постнеклассический. | 4) XX в.   |

46. *Какому уровню научного исследования соответствует следующая цель?*

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| а) Эмпирический<br>старой;         | 1. Придумать новую теорию, которая была бы эффективней            |
| б) Теоретический<br>эффективности; | 2. Сопоставить с фактами теорию, проверить степень ее             |
|                                    | 3. Добыть новые экспериментальные факты;                          |
|                                    | 4. Провести теоретическую интерпретацию экспериментальных фактов. |

47. *Установите соответствие определения тому или иному философскому направлению:*

- |  |                 |
|--|-----------------|
| а) мы не можем до конца познать мир, потому что наши чувства и разум несовершенны;                               | 1) скептицизм;  |
| б) наука является лишь описанием потока наших восприятий и не дает никакого знания о мире;                       | 2) агностицизм; |
| в) предметы существуют лишь постольку, поскольку они воспринимаются;   | 3) прагматизм;  |
| г) философия должна быть методом решения проблем, которые встают перед конкретными людьми в жизненных ситуациях. | 4) солипсизм.   |

48. *Установите соответствие критерия истины тому или иному философскому направлению:*

- |  |    |
|--|----|
| а) непротиворечивое суждение в согласии с научным сообществом;<br>неопозитивизм; | 1) |
| б) верифицируемость;<br>диалектический материализм;                              | 2) |

в) практика.  
конвенционализм.

3)

## 12. Сущность и природа человека

1. Индивид в философии понимается, как:

- а) синоним понятия «человек»;
- б) родовое понятие, т.е. выражающее общие черты, присущие человеческому роду;
- в) устойчивая система социально-значимых черт, характеристика человека как члена общества;
- г) совокупность физических способностей отдельного человека;
- д) социальная «маска».

2. Личность в философии понимается, как:

- а) синоним понятий «индивид», «человек»;
- б) родовое понятие, т.е. выражающее общие черты, присущие человеческому роду;
- в) устойчивая система социально-значимых черт, характеристика человека как члена общества;
- г) совокупность физических способностей отдельного человека;
- д) социальная «маска».

3. При употреблении понятия «личность» подразумевают такие качества, как:

- а) возрастные отличия;
- б) физические отличия;
- в) приобретенные каждым человеком духовные, социальные качества;
- г) нейродинамические отличия (свойства нервной системы).

4. Неповторимое своеобразие отдельного человека (внешность, характер, привычки, особенности и т.д.), в противоположность типовым чертам, — это:

- а) индивид;
- б) индивидуальность;
- в) личность;
- г) субъект;
- д) особь.

5. Специфика философской антропологии заключается в том, что она:

- а) исследует биологические параметры человека;
- б) исследует происхождение и становление человека;
- в) пытается определить сущность человека, человеческое в человеке;
- г) исследует социальные детерминанты в поведении человека;
- д) пытается определить направление дальнейшего развития человечества.

6. Термин «антропогенез» означает:

- а) процесс историко-эволюционного формирования физического типа человека;
- б) процесс исторического формирования социальной сущности человека;
- в) процесс формирования «сверхчеловека»;
- г) процесс развития человека от момента рождения до смерти.

7. Термин «филогенез» означает:

- а) процесс развития человека от первобытности до современности;
- б) процесс исторического формирования социальной сущности человека;
- в) процесс формирования «сверхчеловека»;
- г) процесс формирования государства;
- д) процесс развития человека от момента рождения до смерти.

8. Термин «онтогенез» означает:

- а) процесс развития человека от первобытности до современности;
- б) процесс исторического формирования социальной сущности человека;
- в) процесс формирования «сверхчеловека»;
- г) процесс формирования государства;
- д) процесс развития человека от момента рождения до смерти.

*9. Средневековые философы утверждали, что человек:*

- а) есть результат биологической эволюции;
- б) создан по образу и подобию Божьему;
- в) есть продукт социальной действительности;
- г) есть продукт речевой активности.

*10. Это качество в человеке считалось самым главным в философии Нового времени:*

- а) эмоциональность;
- б) набожность;
- в) разумность, рациональность;
- г) креативность.

*11. Биологизаторские концепции утверждают, что:*

- а) все люди рождаются равными от природы, только социальная среда делает всех разными;
- б) жизнь человека определена его генотипом;
- в) жизнь человека определена процессом воспитания;
- г) жизнь человека определена роком (судьбой).

*12. Категория «деятельность» означает:*

- а) целенаправленное воздействие субъекта на субъект;
- б) инстинктивную активность живого существа;
- в) целенаправленное воздействие субъекта на объект (где частным случаем объекта может быть другой субъект);
- г) воздействие объекта на субъект.

*13. Процесс социализации означает:*

- а) активное участие человека в общественной жизни;
- б) принадлежность человека к той или иной социальной группе;
- в) усвоение и использование человеком социокультурного опыта;
- г) участие человека в социалистическом движении.

*14. Термин «культура» означает (подберите наиболее правильный ответ):*

- а) культура - это обычай, язык;
- б) культура - это общепринятый образ мышления (менталитет);
- в) культура – это сплав способов деятельности и результатов этой деятельности в виде совокупности созданных материальных и духовных ценностей;
- г) культура – это, прежде всего, явление искусства.

*15. С точки зрения гедонизма, смысл жизни состоит в том, что:*

- а) жизнь — это отречение от мира и умерщвление плоти ради искупления грехов;
- б) жизнь — это стремление к счастью как подлинному назначению человека;
- в) жизнь — это наслаждения, желательны, как можно более разнообразные, здесь и сейчас;
- г) жить — значит из всего извлекать пользу;
- д) жизнь – это стремление к богу.

*16. Предметом этики является:*

- а) общество;
- б) человек;
- в) мораль;
- г) смысл жизни;
- д) идеал.

*17. Ответственность человека за свои поступки возможна только при наличии:*

- а) выбора;
- б) вины;
- в) непреодолимой силы;
- г) необходимости;
- д) предопределенности.

*18. Дополните недостающие парные этические категории:*

- а) добро – зло;
- б) свобода –
- в) жизнь – смерть;
- г) права –

*19. Раздел философии, изучающий мораль и специфические явления общественной жизни:*

- а) онтология;
- б) аксиология;
- в) эстетика;
- г) этика;
- д) антропология.

*20. Аксиология — это учение о:*

- а) о ценностях, об их происхождении и сущности;
- б) о красоте;
- в) о добре и зле;
- г) о духовной культуре общества и человека;
- д) учение о сущности человеческой истории.

*21. Требование ненасилия означает в первую очередь отказ от:*

- а) навязывания другим своего мнения;
- б) посягательства на жизнь другого человека;
- в) посягательства на имущество другого человека;
- г) командования другими людьми.

*22. Автором термина «этика» является:*

- а) Гераклит;
- б) Протагор;
- в) Спиноза;
- г) Платон;
- д) Аристотель.

*23. Автором термина «мораль» является:*

- а) Сократ;
- б) Аристотель;
- в) Цицерон;
- г) Августин Блаженный;
- д) Фома Аквинский.

24. *Научные открытия, способствовавшие разрушению антропоцентрической картины мира:*

- а) открытие клетки;
- б) создание гелиоцентрической системы мира;
- в) теория происхождения человека от обезьяноподобного предка;
- г) теория тепловой смерти Вселенной;
- д) теория бессознательного.

### 13. Общество и история

1. Эта философская позиция утверждает, что общественная жизнь является ареной борьбы за существование:

- а) антропосоциогенез;
- б) социал-дарвинизм;
- в) космогенез;
- г) историософия.

2. Наиболее закрытой социальной группой является:

- а) род;
- б) класс;
- в) каста;
- г) сословие;
- д) страта.

3. Понятие класса является ключевым в философии:

- а) Сен-Симона;
- б) Гоббса;
- в) Маркса;
- г) Гегеля.

4. Концепция, утверждающая, что государство возникает в результате разделения труда в обществе, носит название:

- а) конвенциональной;
- б) социал-экономической;
- в) патерналистской;
- г) теократической;
- д) психологической.

5. Теория единой глобальной цивилизации была сформулирована:

- а) Хангтингтоном;
- б) Данилевским;
- в) Шпенглером;
- г) Моисеевым.

6. Ф. Фукуяма в своей философии провозгласил:

- а) конец политики;
- б) конец истории;
- в) конец экономики;
- г) конец государства;
- д) конец человека.

7. По мнению А. Тойнби, всякая историческая общность людей развивается по принципу:

- а) причины и следствия;
- б) вызова и ответа;
- в) борьбы классов;
- г) борьбы рас.

8. Составлением глобальных прогнозов занимается:

- а) информатика;
- б) евгеника;



- в) синергетика;
- г) космология;
- д) футурология.

9. В философских учениях Тейяра де Шардена и В.И. Вернадского область сознательной деятельности человека («мыслящий пласт земли») носит название:

- а) духовная сфера;
- б) семиосфера;
- в) ноосфера;
- г) стратосфера;
- д) биосфера.

10. В современности господствующим типом культуры является:

- а) поп-культура;
- б) элитарная культура;
- в) контркультура;
- г) антикультура;
- д) маргинальная культура.

11. Общество является предметом исследования такой философской науки, как:

- а) культурология;
- б) социальная философия;
- в) гносеология;
- г) политология;
- д) экономика.

12. Философским учением о сущности и развитии человеческого общества является:

- а) онтология;
- б) метафизика;
- в) социальная философия;
- г) антропология;
- д) история.

13. Целостность и устойчивость общественного организма основывается на:

- а) эстетических ценностях;
- б) логических принципах;
- в) творческой деятельности;
- г) системе традиций;
- д) экономических отношениях.

14. Отчуждение во взаимоотношениях человека и общества наступает тогда, когда:

- а) человек непрерывно воспроизводит самого себя как субъекта, соединяющего в себе природные, социальные и духовные качества;
- б) происходит растворение человека в абстрактных социальных качествах, в утрате им контроля над результатами своей деятельности в обществе;
- в) осуществляется освоение личностью разнообразных условий и форм деятельности, ее плодов и результатов;
- г) выработанные культурой устойчивые, упорядоченные стереотипы деятельности превращаются для отдельного человека в его собственный способ жизнедеятельности в обществе.

15. Социальный институт, который представляет собой способ присвоения людьми продуктов материального и духовного производства, а также природных объектов, называется:

- а) семья;
- б) государство;
- в) собственность;
- г) власть;
- д) закон.

16. В «ноосферной» модели человеческой цивилизации основная роль отведена:

- а) государству;
- б) нации;
- в) экономике;
- г) науке;
- д) религии.

17. Сторонниками цивилизационной трактовки истории человечества являются (укажите все варианты):

- а) Тойнби;
- б) Шпенглер;
- в) Маркс;
- г) Конт.

18. Что понимали под цивилизацией в XVIII в.

- а) теократическое государственное образование;
- б) идеальное общество, основанное на принципах разумности и справедливости;
- в) определенный уровень научно-технического развития;
- г) бесклассовое общество.

19. С точки зрения Хантингтона, отношения между цивилизациями в будущем приведут к:

- а) конфликту;
- б) миру;
- в) самоизоляции цивилизаций;
- г) единой цивилизации;
- д) бесклассовому обществу.

20. Формами государственного правления являются (укажите все варианты ответов):

- а) монархическая;
- б) республиканская;
- в) судебная;
- г) исполнительная;
- д) религиозная.

21. По вопросу возникновения государства современная философия считает, что:

- а) государство есть божественное образование;
- б) государство основывается героической личностью;
- в) государство существовало всегда;
- г) государство существовало не всегда, а возникло на определенной стадии усложнения общественного развития.

22. Гражданское общество – это:

- а) ветвь государственной власти;

- б) система внегосударственных общественных образований, помогающая государству и оппозирующая государству в случае неэффективного выполнения им своих функций;
- г) партийная политическая система;
- д) конституционная форма правления.

23. «Формация» является ключевой категорией в учении:

- а) Маркса;
- б) Платона;
- в) Канта;
- г) Ницше.

24. Установите соответствие понимания общества той или иной исторической эпохе:

- |                 |  |
|-----------------|--|
| а) Античность   | 1. Люди, живущие в соответствии с ими же установленным общественным договором;   |
| б) Средние века | 2. Система социальных действий людей, смысл которых определяется выработкой ценностей (Вебер, Парсонс, Сорокин и др.); |
| в) Новое время  | 3. Совокупность людей, более или менее удачно живущих по законам справедливости.                                       |
| г) XX в.        | 4. «Град земной», стремящийся к «Граду небесному».   |

25. Установите соответствие трактовки общества тому или иному философу:

- |                            |              |
|----------------------------|--------------|
| а) формационный подход;    | 1) Шпенглер; |
| б) цивилизационный подход; | 2) Маркс;    |
|                            | 3) Тойнби;   |
|                            | 4) Конт.     |

## 14. Философские термины и категории

1. *Впишите ключевое слово в определение:*

Детерминизм – философское учение об объективной закономерной \_\_\_\_\_ связи и взаимообусловленности вещей, процессов и явлений реального мира.

2. *Впишите ключевое слово в определение:*

Идеализм – философское направление, которое исходит из первичности \_\_\_\_\_ по отношению к материальному.

3. *Впишите ключевое слово в определение:*

Материализм – философское направление, которое исходит из первичности \_\_\_\_\_ по отношению к духовному.

4. *Впишите ключевое слово в определение:*

Гуманизм – философские взгляды, основывающиеся на признании самоценности \_\_\_\_\_ и его прав на абсолютную свободу с целью развития и самовыражения.

5. *Впишите ключевое слово в определение:*

Онтология – учение о \_\_\_\_\_.

6. *Впишите ключевое слово в определение:*

Гносеология – учение о \_\_\_\_\_.

7. *Впишите ключевое слово в определение:*

Аксиология – учение о \_\_\_\_\_.

8. *Впишите ключевое слово в определение:*

Сциентизм – абсолютизация роли \_\_\_\_\_ в обществе.

9. *Впишите ключевое слово в определение:*

Иррационализм – философское учение, отрицающее фундаментальное значение \_\_\_\_\_.

10. *Впишите ключевое слово в определение:*

Нигилизм – философское учение, отрицающее фундаментальное значение \_\_\_\_\_.

11. *Впишите ключевое слово в определение:*

Сенсуализм – философское направление, выводящее все познание из \_\_\_\_\_.

12. *Впишите ключевое слово в определение:*

Пантеизм – это представление о том, что \_\_\_\_\_ существует повсюду в мире (природе).

13. *Впишите ключевое слово в определение:*

Гилюзоизм – философское направление, которое считает всю материю \_\_\_\_\_ и одушевленной.

14. *Впишите ключевое слово в определение:*

Рационализм – направление в теории познания, выдвигающее на первый план \_\_\_\_\_ знание.

15. *Впишите ключевое слово в определение:*

Эмпиризм – направление в теории познания, выдвигающее на первый план \_\_\_\_\_ знание.

16. Впишите ключевое слово в определение:

Механицизм – односторонний метод познания, основанный на признании \_\_\_\_\_ формы движения как единственно объективной.

17. Впишите ключевое слово в определение:

Субъективизм – мировоззренческая позиция, отрицающая существование \_\_\_\_\_ законов природы и общества.

18. Впишите ключевое слово в определение:

Натурфилософия (философия \_\_\_\_\_) – философское направление, создавшее новую картину мира, свободную от теологии, опираясь на достижения естествознания.

19. Впишите ключевое слово в определение:

Релятивизм – методологический принцип, абсолютизирующий \_\_\_\_\_ и условность содержания познания.

20. Впишите ключевое слово в определение:

Теоцентризм – картина мира, помещающая в центр мироздания \_\_\_\_\_.

21. Впишите ключевое слово в определение:

Антропоцентризм – картина мира, помещающая в центр мироздания \_\_\_\_\_.

22. Впишите ключевое слово в определение:

Конвенционализм – философское направление, подчеркивающее, что научные постулаты покоятся на \_\_\_\_\_ ученых.

23. Впишите ключевое слово в определение:

Гедонизм – этическое направление, рассматривающее \_\_\_\_\_ в качестве основного мотива человеческой деятельности.

24. Впишите ключевое слово в определение:

Волюнтаризм – философское направление, признающее в качестве первоосновы бытия \_\_\_\_\_.

25. Подберите термин, противоположный понятию «материализм».

26. Подберите термин, противоположный понятию «идеализм».

27. Подберите термин, противоположный понятию «реализм».

28. Подберите термин, противоположный понятию «номинализм».

29. Подберите термин, противоположный понятию «пессимизм».

30. Подберите термин, противоположный понятию «индукция».

31. Подберите термин, противоположный понятию «дедукция».

32. Подберите термин противоположный, понятию «диалектика».

33. Подберите термин противоположный понятию «эмпиризм».
34. Подберите термин противоположный понятию «рационализм».
35. Подберите термин противоположный в гносеологии понятию «истина».
36. Подберите термин противоположный понятию «причинность».
37. Какое из понятий лишнее в данном перечне:  
а) слепая воля;  
б) воля к власти;  
в) воля к жизни;  
г) жизненный порыв.
38. Какое из понятий лишнее в данном перечне:  
а) первоначало;  
б) сознание;  
в) материя;  
г) субстанция.
39. Какое из понятий лишнее в данном перечне:  
а) онтология;  
б) гносеология;  
в) этика;  
г) филология.
40. Какое из понятий лишнее в данном перечне:  
а) Я;  
б) Оно;  
в) Сверх-Оно;  
г) Сверх-Я.
41. Установите последовательность возникновения философских категорий:  
а) бытие;  
б) первоначало;  
в) экзистенция;  
г) субстанция;  
д) сублимация.
42. Установите последовательность возникновения философских категорий:  
а) формация;  
б) логос;  
в) идея;  
г) мораль;  
д) фальсификация.
43. Установите последовательность возникновения философских категорий:  
а) этика;  
б) универсалии;  
в) первоначало;  
г) диалектика;  
д) вещь в себе.

44. Установите последовательность возникновения философских категорий:

- а) бытие;
- б) метафизика;
- в) гуманизм;
- г) формации;
- д) воля к власти.

45. Установите последовательность возникновения философских категорий:

- а) универсалии;
- б) идея;
- в) естественное право;
- г) атом;
- д) Сверх-Я.

46. Найдите соответствия между разделом философии и основной категорией:

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| а) онтология;   | 1) красота;        |
| б) гносеология; | 2) нравственность; |
| в) этика;       | 3) истина;         |
| г) эстетика;    | 4) бытие.          |

47. Соотнесите философские категории и их авторов:

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| а) идея;         | 1) Ницше;      |
| б) социология;   | 2) Конт;       |
| в) сверхчеловек; | 3) Платон;     |
| г) воля к жизни; | 4) Шопенгауэр. |

48. Установите соответствие философской категории и ее автора:

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| а) моральный императив; | 1) Демокрит;   |
| б) атом;                | 2) Аристотель; |
| в) этика;               | 3) Кант;       |
| г) бытие;               | 4) Парменид.   |

## ОТВЕТЫ

### *Философия и ее роль в жизни человека и общества*

1. Динамический процесс вопрошания, поиска удела человека.
2. Любовь к мудрости.
3. Всеобщее в системе «мир-человек».
4. Все эти функции вместе взяты.
5. Рациональной аргументации.
6. Мировоззрение.
7. Доводах и умозаключениях разума.
8. Вопрос об отношении сознания к бытию, идеального к материальному.
9. Что первично: материальное или идеальное (Энгельс)?  
стоит ли жизнь быть прожитой (Камю)?  
как быть счастливым (Сократ)?
10. В чем сущность человека?  
В чем смысл жизни?
11. Разумное миропонимание.
12. Абстрактность.
13. Мировоззрение.
14. Мифология, религия, философия, наука.
15. Мифологию.
16. Целостное, нерасчлененное постижение первобытным человеком мира и явлений в нем, построенное на «оборотнической» логике.
17. В мифологической.
18. Философия и наука частично включаются друг в друга.
19. Онтология, аксиология, антропология, гносеология.
20. Онтология.
21. Гносеология.
22. Соотношение бытия и сознания, материального и идеального.
23. О ценностях, об их происхождении и сущности.
24. Мир состоит из материальных тел, каждое тело из мельчайших частиц;  
материя – это объективная реальность;  
атрибутом материи является движение.

### *Античная философия*

1. Фалес.
2. Стихийный материализм.
3. Брали в качестве первоосновы мира материальные элементы.
4. Гераклит.
5. Диалектических мыслей Гераклита.
6. Гераклит.
7. Пифагор.
8. Первоначало мира, тождественное вещи.
9. Небытие.
10. Демокрит-Левкипп.
11. Мир состоит из невидимых, неделимых частиц – атомов.
12. Протагор.
13. Другие не знают и этого.
14. Общение с собеседником с целью обретения им истины.



15. Нематериальна, но умопостижима.
16. Воспоминание душой идей, виденных ею в ином мире.
17. Платон.
18. Государством кастового типа, с четким сословным разделением.
19. Философов, воинов, ремесленников.
20. Единство материи и формы.
21. Аристотель.
22. Идеал мудреца, который бесстрастно переносит удары судьбы.

23. Вода – Фалес;  
апейрон – Анаксимандр;  
огонь – Гераклит;  
число – Пифагор;  
атомы – Демокрит.

24. Платон – идея;  
Гераклит – логос;  
Аристотель – форма;  
Демокрит – атом;  
Эмпедокл – любовь, ненависть.

25. Парменид - Элейская школа;  
Демокрит - атомисты;  
Анаксимандр - Милетская школа;  
Плотин - неоплатонизм;  
Пиррон - скептики.

26. Материализм: Демокрит; Эпикур;  
идеализм: Парменид; Платон; Аристотель.

27. Платон - Аристотель;  
Сократ – Платон;  
Аристотель - Александр Македонский;  
Фалес – Анаксимандр.

28. «Все из воды»;  
«в основании всего лежит число»;  
«мир идей»;  
«воздержание от суждения».

29. Милетская школа;  
пифагорейцы;  
Академия;  
Ликей;  
неоплатоники.

### *Средневековая философия*

1. Сотворение мира из ничего;  
человек создан по образу и подобию божьему.
2. Бог, будучи единым и единственным, существует в трех ипостасях.
3. Троиединство.
4. Человек – «венец творения» и повелитель всего созданного для него Богом.

5. Бог.
6. Теология.
7. Откровения.
8. Теодицея.
9. Использовала идеи отдельных философов, перерабатывая их в соответствии с собственными запросами.
- 10. История есть прямолинейное движение от грехопадения до судного дня.**
11. Защищали, оправдывали христианское вероучение.
12. Дух.
13. Бога.
14. Вера.
15. Откровение.
16. Найти рациональные доказательства веры.
17. Верой и разумом.
18. Реальное существование общих понятий.
19. Приписывали существование общему.
20. Подготовил почву для отделения теологии от философии.
21. Религия не вне- и не антиразумна, она сверхразумна.
22. О превосходстве веры над знанием.
23. Томизмом.
24. Признавал бога полностью трансцендентным, непознаваемым.
25. Душа есть чистая форма без материи, она бестелесна.
26. Фома Аквинский.
27. Реализм: Ансельм Кентерберийский; Фома Аквинский;  
номинализм: Уильям Оккам; Иоанн Росцелин.
28. Филон Александрийский;  
Тертуллиан;  
Бл. Августин;  
Фома Аквинский.
29. «О началах» Ориген;  
«О граде Божьем» Бл. Августин;  
«О божественных именах» Дионисий Ареопагит;  
«Сумма теологии» Фома Аквинский.
30. «О граде Божьем - Бл. Августин;  
«Сумма теологии» - Фома Аквинский;  
«О божественных именах» - Дионисий Ареопагит;  
«О началах» - Ориген.

### **Философия Возрождения и Нового времени**

1. «Об ученом незнании».
2. Двойственной истины.
3. Эмпиризма и материализма.
4. Индукция.
5. Театра.
6. Сомнение.
7. «Во всем должно сомневаться».
8. Существуют независимо друг от друга.
9. Двух независимых субстанций — мышление и протяжение.
10. Протяженность (распространенность).
11. Рациональную дедукцию.
12. Картезианством.

13. Геометрический.
14. Мышление и протяжение.
15. Космос – это бесконечность, как вечное несотворенное бытие (бог).
16. Пантеизм.
17. Гоббс.
18. Ощущение.
19. Локк.
20. Вера в человеческий разум, знание и общественный прогресс.
21. Ламетри.
22. Мошенник и глупец.
23. Дидро.
24. Искусственные.
25. Эмпиризм: Бэкон; Локк; Гоббс;  
рационализм: Декарт; Спиноза.
26. «Об ученом незнании» Николай Кузанский;  
«О бесконечности Вселенной и мирах» Бруно;  
«Новая Атлантида» Бэкон.  
«Этика» Спиноза;  
«Об общественном договоре» Руссо;
27. «Об ученом незнании» - Николай Кузанский;  
«Об общественном договоре» - Руссо.  
«Рассуждение о методе» - Декарт;  
«Левиафан» - Гоббс;  
«Новая Атлантида» - Бэкон.

### *Немецкая классическая философия*

1. Докритический и критический.
2. Кантом.
3. Абсолютно непознаваемое.
4. Мир существующий, который нам совершенно недоступен и никогда не может сделаться объектом нашего познания.
5. Мир вещей в себе.
6. Феномен.
7. Пространство и время.
8. Не существуют реально, но необходимо предшествуют чувственному опыту.
9. Человек должен согласовывать свою автономную мотивацию с мотивацией других людей, рассматривая их как цель в самих себе.
10. Общим законом.
11. Непреложное нравственное требование, моральный закон.
12. Соответствует действующему закону.
13. Незаинтересованности.
14. Абсолютный объективный идеализм.
15. Спекулятивно-идеалистическая.
16. Абсолютная идея (мировой дух).
17. Развитие духа (абсолютной идеи).
18. Все, что разумно — действительно.
19. Развитие мирового духа во времени.
20. Материализм.
21. Антропологический материализм.
22. Человека.
23. Приписыванием Богу атрибутов человека.

24. Любви.
25. Трансцендентальный идеализм - Кант;  
антропологический материализм – Фейербах;  
абсолютный идеализм - Гегель;  
философия тождества - Шеллинг.
26. «Критика чистого разума» - Кант;  
«О сущности христианства» - Фейербах;  
«Наука логики» - Гегель;  
«Система трансцендентального идеализма» - Шеллинг.

### Западноевропейская философия XIX-XX вв.

1. Диалектический материализм.
2. Производительных сил.
3. Бытие определяет сознание.
4. Эмпириокритицизм.
5. О. Конт;  
Г. Спенсер.
6. Как.
7. Теологическую — метафизическую — позитивную.
8. Социологией.
9. Сила.
10. Эволюция.
11. Равновесия.
12. Истина — то, что полезно.
13. Ницше.
14. Воля.
15. Майя.
16. Воли.
17. Бессознательная, слепая и дикая;  
единственная и безосновная.
18. Стрaдание.
19. Победить желание, страсть.
20. Бессмысленное сплетение событий.
21. Учение Канта;  
учение Будды.
22. Пессимистическим учением.
23. Страх.
24. Духовный индивид, единичный человек противостоит социальной среде и совершенствуется вопреки ей и ее законам.
25. Эстетическая — этическая — религиозная.
26. Воля к власти.
27. Вечного возвращения.
28. Полезное заблуждение.
29. Сверхчеловек.
30. Изменчивый, творческий поток сознания.
31. «Творческая эволюция».
32. Интуиция.
33. Бессознательным.
34. Сублимации первичных комплексов.
35. Коллективные формы и образы, исходящие из мифологического сознания и образа жизни.

36. Существование предшествует сущности.
37. Свобода.
38. Решимость;  
заброшенность.
39. Экзистенция.
40. Бытие-к-смерти.
41. Экзистенциализм.
42. Камю.
43. Генерализующий и индивидуализирующий.
44. О природе и о духе.
45. Существенное свойство всех актов сознания, направленность сознания на объект, находящийся вне самого сознания.
46. Толкование и осмысление текста, в качестве которого может предстать любой предмет.
47. Понимание.
48. Сартр, Камю, Хайдеггер - экзистенциализм;  
Ницше, Шопенгауэр - «философия жизни»;  
Виндельбанд, Риккерт - неокантианство;  
Фрейд, Юнг - психоанализ;  
Миль, Спенсер – позитивизм.
49. «Бытие и время» - Хайдеггер;  
«Воля к власти» - Ницше;  
«Капитал» - Маркс;  
«Мир как воля и представление» - Шопенгауэр;  
«Курс позитивной философии» - Конт.

### **Вопросы повышенной сложности (история философии)**

1. Августин Блаженный - Средневековье;  
Николай Кузанский - Возрождение;  
Кант - Новое время;  
Платон - Античность.
2. Аристотель - Античность;  
Локк - Новое время;  
Вольтер – Просвещение;  
Фома Аквинский – Средневековье.
3. Гоббс - Новое время;  
Цицерон - Античность;  
Руссо - Просвещение;  
Дж. Бруно – Возрождение.
4. Сартр - экзистенциализм;  
Фалес - милетская школа;  
Гегель - немецкая классическая философия;  
Августин Блаженный - патристика.
5. Фома Аквинский – схоластика;  
Демокрит - атомисты;  
Маркс - диалектический материализм;  
Николай Кузанский - натурфилософия.

6. Дидро - энциклопедизм;  
Протагор - софистика;  
Томас Мор - утопизм;  
Кант - немецкая классическая философия.

7. Немецкая классическая философия - Новое время;  
герменевтика - Современность;  
патристика - Средневековье;  
софистика - Античность.

8. Энциклопедизм - Просвещение;  
атомизм - Античность;  
фрейдизм - Современность;  
схоластика - Средневековье.

9. Философия Нового времени - картезианство;  
современная западная философия - прагматизм;  
философия Античности - скептицизм;  
немецкая классическая философия - трансцендентальный идеализм.

10. Утопия - Томас Мор;  
логос - Гераклит;  
мораль - Цицерон;  
общественно-экономическая формация - Маркс.

11. Бытие - Парменид;  
форма - Аристотель;  
идея - Платон;  
атом - Демокрит.

12. Эпикур - удовольствие;  
Ницше - воля к власти;  
Бергсон - жизненный порыв;  
Конт - позитивная философия.

13. Гомер - «Илиада»;  
Гоббс - «Левиафан»;  
Аристотель - «Никомахова этика»;  
Парменид - «О природе».

14. Гомер - «Одиссея»;  
Гесиод - «Труды и дни»;  
Бэкон - «Новая Атлантида»;  
Августин Блаженный - «О граде божьем».

15. Гесиод - «Теогония»;  
Спиноза - «Этика»;  
Кант - «Критика чистого разума»;  
Ницше - «Так говорил Заратустра».

16. Материализм – Маркс;  
кинизм - Диоген;

гедонизм (философия наслаждения) – Эпикур;  
идеализм - Гегель.

17. Антропоцентризм - человек в центре мира;  
теоцентризм - бог в центре мира;  
пантеизм - бог повсюду;  
атеизм - отрицание Бога.

18. Патристика;  
схоластика;  
возрождение;  
просвещение.

19. Пифагорейцы;  
софисты;  
эпикурейцы;  
неоплатоники;  
экзистенциалисты.

20. Атомизм;  
эпикуреизм;  
реализм;  
эмпиризм;  
энциклопедизм.

21. Софистика;  
стоицизм;  
патристика;  
реализм;  
психоанализ.

22. Неоплатонизм;  
схоластика;  
гуманизм;  
марксизм;  
неопозитивизм.

23. Патристика;  
схоластика;  
картезианство;  
позитивизм;  
феноменология.

24. Скептицизм - философия сомнения;  
эпикуреизм - философия наслаждения;  
патристика - философия спасения;  
экзистенциализм - философия существования.

### **Философские максимы**

1. Гераклит Эфесский.
2. Протагор.

3. Тертуллиан.
4. Августин Блаженный.
5. Фома Аквинский.
6. Ф. Бэкон.
7. Декарт.
8. Спиноза.
9. Кант.
10. Ницше.
11. Витгенштейн.
12. Элеаты.
13. Реализм.
14. Конт.
15. Ницше.
16. Макиавелли.
17. Спиноза.
18. Сократ.
19. Дж. Бруно.
20. Платон.
21. Конт.
22. Кант.
23. Гоббс.
24. Кант.

### *Учение о бытии. Движение и развитие, диалектика*

1. О бытии как таковом.
2. Парменид.
3. Первоначало.
4. Пассивную материю и активную форму.
5. Прогресс.
6. Причинность.
7. О всеобщей закономерной связи, причинно-следственной обусловленности явлений.
8. Материя существует абсолютно, она несотворима и неуничтожима, бесконечна в формах своего проявления.
9. Объективная реальность, данная человеку в ощущениях.
10. Первоосновой мира, природы, сущего является духовное начало.
11. Учение, отрицающее личного Бога и приближающее его к природе, иногда отождествляя их.
12. Учение, признающее «жизнь» неотъемлемым свойством материи.
13. Материя.
14. Дух.
15. Развитие.
16. Категории.
17. Во взаимодействии с другими объектами.
18. Время.
19. Пространство.
20. Субстанциональную;  
реляционную;  
субъективно-идеалистическую.
21. Субстратную;  
корпускулярную;  
континуальную.



22. Обладающее пространственно-временными характеристиками.
23. Движение.
24. Гравитационные и электромагнитные; энергетические и информационные.
25. Закон.
26. Историческому времени.
27. Механистический.
28. Антропологический.
29. Редукционизма.
30. Механицизма.
31. Мир видимых вещей — это лишь отражение действительного мира совершенных первообразов, существующих вечно и неизменно.
32. Отрицания отрицания.
33. Перехода количественных изменений в качественные.
34. Закон единства и борьбы противоположностей; закон взаимного перехода качества и количества; закон отрицания отрицания;
35. Развития.
36. Тождества материи и сознания.
37. Учение о всеобщих связях и законах развития природы, общества, мышления.
38. Причина – следствие; сущность – явление.
  
39. Бытие как Единое; бытие творящее и бытие сотворенное; бытие мира как «часовой механизм»; бытие как экзистенция.
  
40. Первоначало (архэ); бытие; субстанция; экзистенция.
  
41. Стихийный материализм; механистический материализм; антропологический материализм; диалектический материализм.
  
42. Объективный идеализм Платона; схоластический реализм Ансельма Кентерберийского; рационализм Декарта; трансцендентальный идеализм Канта; абсолютный идеализм Гегеля.
  
43. Мир идей и мир теней; град земной и Град Божий; мир как механизм; мир как объективная реальность.
  
44. Стихийная диалектика (Гераклит); идеалистическая категориальная диалектика (Платон); абсолютный идеализм (Гегель); диалектический материализм.

45. Бытие есть сущность и существование человека; при этом существование Ж.-П. Сартр; человека предшествует его сущности; человек есть то, что сам из себя делает; при этом он осужден быть свободным; Бог и только Он есть истинно существующее; неизменно пребывающее, Бл. Августин; все порождающее, источник всякого бытия; быть — это быть воспринимаемым через посредство чувств; ощущение и Дж. Беркли. объект восприятия — одно и то же.

46. Пространство и время – это особые сущности,	исубстанциональная;
существующие сами по себе;	
пространство и время – это особые отношения	реляционная;
между объектами и процессами;	
пространство и время – это формы восприятия мира;	субъективно-идеалистическая.

47. В начале сотворил Бог небо и землю. Земля же была безвидна и пуста, христианство; и тьма над бездною; и Дух Божий носился над водою; пустота; наличие бесконечного числа неделимых частиц; атомисты; все они разнообразны по величине и форме; кружась в вихре, частицы образуют огонь, воду, воздух и землю; движение частиц подчинено необходимости; неподвижное, бесконечное, неделимое; постоянно пребывающее, элеаты. только сущее; сплошное, наполненное, отсутствие небытия.

48. Бытие природы, в действительности, — небытие, «иное»; подлинное Платон; бытие не имеет возникновения (начала), оно вечно возникающее; постигается с помощью размышления; бытие — объективная реальность, независимая от сознания человека; Маркс; оно материально, к его различным сферам относятся — неорганическая и органическая природа, биосфера, общество и т. д.; бытие является вечным саморазвитием и самодвижением абсолютной идеи; Гегель; инобытие идеи — природа; понятие есть истина бытия; бытие вещей состоит в их воспринимаемости. Беркли.

### *Проблема сознания в философии*

1. Диалектический материализм.
2. Кибернетике.
3. Явления и процессы в психике человека, которые им не осознаются, но влияют на его поведение.
4. «Первичные влечения» с целью получения наибольшего удовольствия.
5. Постоянного конфликта.
6. Явления и процессы в психике человека, которые им не осознаются.
7. Самосознания.
8. Взаимодействия человека с реальностью.

9. Сознание (в форме самосознания) возникает в 2-4 летнем возрасте.
10. Общение с другими людьми.
11. Душа.
12. Декарт.
13. Просвещение.
14. Автономно от материи.
15. Фрейд.
16. Это – глобальное свойство материи.
17. Сознание есть субстрат, выделяемый мозгом.
18. Наличием абстрактного мышления и речи.
19. Конструктивная (инструмент выражения мысли);  
отражательная (инструмент познания);  
коммуникативная.
20. Одновременно.
21. Способностью к рефлексии, т.е. самопознанию.
22. Речевой деятельности.
23. Раскрывание и закрывание цветков у растений;  
раздражимость у амебы;  
безусловные рефлексы у животных;  
условные рефлексы у животных;  
сознание человека.
24. Сознание – душа;  
сознание – божественный дар;  
сознание – свойство человеческого организма;  
сознание – функция мозга по отражению действительности.

### *Теория познания. Философия науки*

1. О сущности познания, о путях постижения истины.
2. Обусловленный практикой процесс приобретения и развития знаний.
3. Сенсуализма.
4. Логический путь от общего к частному.
5. Восхождение познания от частных, единичных фактов к обобщениям более высокого порядка.
6. Дедукция.
7. Категория.
8. Направление в теории познания, считающее чувственный опыт источником знания.
9. Учение в гносеологии, отрицающее возможность достоверного познания мира.
10. Полное или частичное отрицание принципиальной возможности познания.
11. Разум.
12. Агностицизм;  
скептицизм;  
гносеологический оптимизм.
13. Скептицизм.
14. Антропоцентризм.
15. Эмпирический;  
теоретический.
16. Представление.
17. Идея.
18. Представление;  
восприятие.
19. Обыденным.

20. Успешной заменой теоретических исследований и научного творчества.
21. Объективна.
22. Заблуждение.
23. Методика.
24. Гипотеза.
25. Нового времени.
26. Проблема;  
гипотеза;  
теория.
27. Конвенционализм.
28. Дедукции.
29. Антиномий.
30. Способность разума к целостному охвату природы, общества и собственной субъективности.
31. Наблюдение;  
эксперимент;  
измерение.
32. Анализ;  
идеализация;  
моделирование.
33. Идеализации.
34. Точностью;  
обоснованностью;  
большой предсказательной способностью.
35. Совокупность предпосылок, признанных на данном этапе и определяющих конкретное научное исследование.
36. Неклассическая.
37. Мировоззренческая;  
методологическая;  
предсказательная.
38. Обыденно-практическое;  
игровое;  
мифологическое.
39. Конвенциональную;  
прагматическую;  
соответствия;
40. Опыт в целом.
41. «Я знаю, что ничего не знаю»;  
«Я верю, чтобы знать»;  
«Я мыслю, следовательно, я существую»;  
«Мы живем внутри языка».
42. Сциентистские направления: неопозитивизм; неокантианство.  
антисциентистские направления: экзистенциализм; неотомизм; «философия жизни».
43. Абсолютная истина - Истина, которая тождественна своему предмету, прошедшая многолетнюю проверку;  
Относительная истина - Неполное знание о предмете (сложноорганизованной естественной системе);  
Истина как откровение - Знание, проникающее и охватывающее бесконечную духовную первооснову вселенной.
44. Античность - Истина — это проявление идеи (Платон) или сущности (Аристотель);  
Средние века - Бог, вот что является истиной;  
Новое время - Истина — это соответствие чувств и идей фактам;  
XX в. - Истина — это открывающаяся сущность вещи (герменевтика).

45. Романтический - XVв.

Классический - XVII в.

Неклассический - XX в.

Постнеклассический - XXI в.

46. Эмпирический: Сопоставить с фактами теорию, проверить степень ее эффективности;  
Добыть новые экспериментальные факты;

Теоретический: Придумать новую теорию, которая была бы эффективней старой;

Провести теоретическую интерпретацию экспериментальных фактов.

47. Мы не можем до конца познать мир, потому что наши чувства и разум несовершенны;  
скептицизм;

наука является лишь описанием потока наших восприятий и  
агностицизм;

не дает никакого знания о мире;

предметы существуют лишь постольку, поскольку они воспринимаются;

солипсизм;

философия должна быть методом решения проблем, которые встают перед  
прагматизм.

конкретными людьми в жизненных ситуациях.

48. Непротиворечивое суждение в согласии с научным сообществом;

конвенционализм;

верифицируемость;

практика.

материализм.

неопозитивизм;  
диалектический

### *Сущность и природа человека*

1. Родовое понятие, т.е. выражающее общие черты, присущие человеческому роду.

2. Устойчивая система социально-значимых черт, характеристика человека как члена общества.

3. Приобретенные каждым человеком духовные, социальные качества.

4. Личность.

5. Пытается определить сущность человека, человеческое в человеке.

6. Процесс историко-эволюционного формирования физического типа человека.

7. Процесс развития человека от первобытности до современности.

8. Процесс развития человека от момента рождения до смерти.

9. Создан по образу и подобию Божьему.

10. Разумность, рациональность.

11. Жизнь человека определена его генотипом.

12. Целенаправленное воздействие субъекта на объект (где частным случаем объекта может быть другой субъект).

13. Усвоение и использование человеком социокультурного опыта.

14. Культура - это сплав способов деятельности и результатов этой деятельности в виде совокупности созданных материальных и духовных ценностей.

15. Жизнь — это наслаждения, желательны, как можно более разнообразные, здесь и сейчас.

16. Мораль.

17. Выбора.

18. Свобода – ответственность;

права – обязанности.

19. Этика.

20. О ценностях, об их происхождении и сущности.
21. Навязывания другим своего мнения.
22. Аристотель.
23. Цицерон.
24. Создание гелиоцентрической системы мира;  
теория происхождения человека от обезьяноподобного предка;  
теория бессознательного.

### **Общество и история**

1. Социал-дарвинизм.
2. Каста.
3. Маркса.
4. Социал-экономической.
5. Моисеевым.
6. Конец истории.
7. Вызова и ответа.
8. Футурология.
9. Ноосфера.
10. Поп-культура.
11. Социальная философия.
12. Социальная философия.
13. Системе традиций.
14. Происходит растворение человека в абстрактных социальных качествах, в утрате им контроля над результатами своей деятельности в обществе.
15. Собственность.
16. Науке.
17. Тойнби; Шпенглер.
18. Идеальное общество, основанное на принципах разумности и справедливости.
19. Конфликту.
20. Монархическая; республиканская.
21. Государство существовало не всегда, а возникло на определенной стадии усложнения общественного развития.
22. Система внегосударственных общественных образований, помогающая государству и оппозирующая государству в случае неэффективного выполнения им своих функций.
23. Маркса.
24. Античность - Совокупность людей, более или менее удачно живущих по законам справедливости.  
Средние века - «Град земной», стремящийся к «Граду небесному».  
Новое время - Люди, живущие в соответствии с ими же установленным общественным договором.  
XX в. - Система социальных действий людей, смысл которых определяется выработкой ценностей (Вебер, Парсонс, Сорокин и др.).
25. Формационный подход: Маркс; Конт.  
цивилизационный подход: Шпенглер; Тойнби.

### **Философские термины и категории**

1. Причинно-следственной.
2. Духовного.
3. Материального.

4. Человека.
5. Бытии.
6. Познании.
7. Ценностях.
8. Науки.
9. Разума.
10. Ценностей.
11. Чувства.
12. Бог.
13. Живой.
14. Рациональное, абстрактное.
15. Чувственное.
16. Механической.
17. Объективных.
18. Природы.
19. Относительность.
20. Бога.
21. Человека.
22. Соглашении, договоре.
23. Наслаждение, удовольствие.
24. Волю.
25. Идеализм.
26. Материализм.
27. Номинализм.
28. Реализм.
29. Оптимизм.
30. Дедукция.
31. Индукция.
32. Метафизика.
33. Рационализм.
34. Эмпиризм.
35. Заблуждение.
36. Случайность.
37. Слепая воля.
38. Сознание.
39. Филология.
40. Сверх-Эго.
41. Первоначало;  
бытие;  
субстанция;  
сублимация;  
экзистенция.
42. Логос;  
идея;  
мораль;  
формация;  
фальсификация.
43. Первоначало;  
диалектика;  
этика;  
универсалии;  
вещь в себе.

44. Бытие;  
метафизика;  
гуманизм;  
формации;  
воля к власти.

45. Атом;  
идея;  
универсалии;  
естественное право;  
Сверх-Я.

46. Онтология – бытие;  
гносеология - истина;  
этика - нравственность;  
эстетика - красота.

47. Идея - Платон;  
социология - Конт;  
сверхчеловек - Ницше;  
воля к жизни - Шопенгауэр.

48. Моральный императив - Кант;  
атом - Демокрит;  
этика - Аристотель;  
бытие - Парменид.



## Темы для рефератов

1. Место и роль философии в системе культуры.
2. Философия и искусство.
3. Проблема плюрализма в философии.
4. Философия, религия, атеизм.
5. Сциентизм и антисциентизм в философии.
6. Философские аспекты естествознания.
7. От мифа к логосу: рождение философии.
8. Философская и научная картина мира XX века.
9. Философия и политика.
10. Личность философа (философия как образ жизни).
11. Формирование научных знаний в древнем Египте.
12. Мифология и космогония Древнего Египта. «Книга мертвых».
13. Философия Анаксагора.
14. Древняя стоя: поиски человеческого счастья.
15. Критика образа жизни и общественных устоев в кинизме.
16. Стихийная диалектика и учение о космосе Гераклита Эфесского.
17. Пифагорейский союз. Учение о числе и гармонии.
18. Философская школа элеатов. Проблема бытия. Апории Зенона.
19. Этика как учение о счастье в философии Эпикура. Его натурфилософские искания.
20. Философия стоицизма в Древнем Риме.
21. Философия неоплатонизма.
22. Становление христианской традиции. Античность и раннее христианство.
23. Божественное и человеческое в личности Христа.
24. Учение о человеке в христианской философии.
25. Неоплатонизм и аристотелизм в византийской философии.
26. Неортодоксальное богословие Средних веков: Сигер Брабантский, Роджер Бекон.
27. Арабская средневековая философия.
28. Средневековая картина мира.
29. Историософия Иоахима Флорского.
30. Проблема веры и разума в средневековой философии.
31. Средневековые университеты.
32. Социальные утопии Т. Мюнцера, Т. Мора, Т. Кампанеллы.
33. Гуманизм Эразма Роттердамского.
34. Естественнонаучная и философская мысль Возрождения.
35. Воплощение философских идей в творчестве титанов эпохи Возрождения.
36. Философские идеи Г. Галилея.
37. Философские искания Б. Паскаля.
38. Скептическая философия П. Гассенди.
39. «Теория идолов» Ф. Бэкона.
40. «Монадология» Г. Лейбница.
41. Социальная философия Ж.-Ж. Руссо.
42. Философский пантеизм Б. Спинозы. «Этика».
43. Субъективный идеализм Дж. Беркли и агностицизм Д. Юма.
44. Вольтер в истории французской и мировой культуры.
45. Э.Б. Кондильяк, П.А. Гольбах и другие просветители.
46. Механика и натурфилософия И. Ньютона.
47. Проблема субъекта и объекта в немецкой классической философии.
48. Этика И. Канта.
49. Философия права И. Канта.
50. Социальная философия И.Г. Фихте.
51. Философия творческого субъекта И.Г. Фихте

52. «Философия откровения» Ф.И. Шеллинга.
53. Философия Гегеля и развитие естествознания.
54. Социальная антропология К. Маркса.
55. Социальная философия П.Я. Чаадаева.
56. Философские воззрения революционных демократов.
57. Религиозно-философские взгляды Ф.М. Достоевского и Л.Н. Толстого.
58. Консервативно-религиозная концепция К.Н. Леонтьева.
59. Философско-социологические теории народников.
60. «Общее дело» Н.Ф. Федорова.
61. Русский экзистенциализм. Н.А. Бердяев: судьба человека и смысл истории.
62. Философские концепции русского космизма.
63. Современные проблемы экологии, пути их решения.
64. Проблема внеземной жизни.
65. Современные представления о сущности, происхождении и развитии жизни на земле.
66. Эстетика и наука в концепциях «философии жизни».
67. Природа и общество: перспективы развития.
68. Эволюция жизни в философии А. Бергсона.
69. Жизнь как высшая ценность в трудах А. Швейцера.
70. Человек и природа в учении о ноосфере В.И. Вернадского.
71. Современные представления об уровнях организации материи.
72. Проблемы классификации форм движения материи.
73. Специфика социального времени и пространства.
74. Категория материи в современной философии и науке.
75. Информация как важнейшее свойство материи.
76. Диалектика и синергетика.
77. Неклассические формы диалектики в философии XX века.
78. Негативная диалектика франкфуртской школы.
79. Органическая диалектика и ее особенности в русской философии.
80. Диалектика и метафизика — два исторически сложившихся метода в философии.
81. Сознание и бессознательное в философии З. Фрейда.
82. Учение об архетипах К.Г. Юнга.
83. Индивидуальная психология А. Адлера.
84. Проблема сознания в феноменологических концепциях.
85. Категория сознания в философской концепции М.К. Мамардашвили.
86. Философские аспекты проблемы искусственного интеллекта.
87. Рациональное и иррациональное в познании.
88. Познание и творчество.
89. Понятие истины в современных философских концепциях.
90. Взаимосвязь языка, мышления и мозга.
91. Значение опыта в процессе познания.
92. Философия науки в XX веке. Основные проблемы и перспективы.
93. Основные этапы взаимодействия философии и науки.
94. Наука как социальный институт. Роль науки в современном мире.
95. Философия и физика. История и перспектива взаимодействия.
96. Смена парадигм в науке.
97. Человек как объект философского рассмотрения: исторический и логический аспекты.
98. Проблема жизни и смерти в духовном опыте человечества. Проблема бессмертия.
99. Проблема человека в западной философии XX века.
100. Феномен человека в русской философии.
101. Проблема смысла жизни в произведениях А. Камю.
102. Человек и машина. Научный прогноз.

- 103.Религиозные концепции бытия человека.
- 104.Понятие общества в истории философии.
- 105.Формационный и цивилизационный подходы к обществу.
- 106.Индустриальное и постиндустриальное общество.
- 107.Личность и общество. Типы и социальные роли личности.
- 108.Теория социальной стратификации.
- 109.Концепции общественного прогресса в истории философии.
- 110.Техника в трудах мыслителей Древней Греции и Рима.
- 111.Техника в трудах мыслителей Нового времени.
- 112.Философский анализ техники М. Хайдеггера.
- 113.Философский анализ техники К. Ясперса.
- 114.Философский анализ техники Х. Ортега-и Гассета.
- 115.Технологическая экспансия и полемика вокруг нее.
- 116.Деятельность Римского клуба по изучению глобальных проблем современности.
- 117.Современная философия техники: Л. Мамфорд, Ж. Эллюль.
- 118.Темы технологической агрессии в творчестве Н.А. Бердяева.
- 119.Технократическая концепция Т. Веблена и его последователей.
- 120.Концепция «технотронного общества» З. Бжезинского.
- 121.Концепция «постиндустриального общества» Д. Белла.
- 122.Критика технократического тоталитаризма в антиутопиях XX века.
- 123.Учение Л. фон Мизеса о свободном рынке.
- 124.Учение М. Вебера генезиса капитализма.
- 125.Теория Д.М. Кейнса о принципах регулирования экономики.
- 126.Экономические аспекты либерализма Ф. Хайека.
- 127.Экономическое учение К. Маркса в труде «Капитал».
- 128.Учение Дж. Ст. Милля.
- 129.Учение Д. Рикардо.
- 130.Взаимосвязь этики и экономики.

## Вопросы к зачету

1. Введение в философию
2. Философия Древнего Китая и Индии
3. Античная философия
4. Философия Средневековья
5. Философия Возрождения и Нового времени
6. Немецкая классическая философия
7. Западноевропейский иррационализм
8. Развитие русской философии
9. Современная философия
10. Онтология
11. Гносеология
12. Философская антропология
13. Социальная философия
14. Аксиология
15. Этика
16. Философия культуры
17. Философия науки
18. Глобальные проблемы цивилизации

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи  
основной профессиональной образовательной программы  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело  
3 курс**

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 г. №1552 и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Киселёва М.Г., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией общеобразовательных дисциплин**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Цой Е.Д.

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом

Протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

**1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине ОГСЭ.06. Русский язык и культура речи  
для 3 курса специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

**1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной



	деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи:

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи	6	ДЗ

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением контрольных заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме ДЗ в виде тестирования.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение контрольных работ, тестирование, диктанты.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Раздел 1. Происхождение русского языка.	Контрольная работа №1
Раздел 2. Язык – система систем.	Контрольная работа №2
Раздел 3. Нормы русского литературного языка	Контрольная работа №3
Раздел 4. Функциональные стили речи.	Контрольная работа №4
Раздел 5. Культура речи.	Устный опрос
Раздел 6. Речевое общение.	Контрольная работа №5
Раздел 7. Ораторское искусство	Тест
Дифференцированный зачет	Контрольные задания

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1	Устный опрос	Знание и умение приветствовать, прощаться и представлять себя и других людей в официальной и неофициальной обстановке.	За правильный ответ ставится положительная оценка
2	Сообщение, доклад, творческий проект	Знание и умение найти нужную информацию, изложить ее в правильной форме, донести до слушателей	<p>"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.</p> <p>"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.</p> <p>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</p>

			умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.
3	Самостоятельная работа студентов	Знания и умения, формируемые при изучении темы. Знание правил оформления рефератов, докладов и проектов.	Положительная оценка ставится при выполнении студентами всех требований к самостоятельной работе.
4	Тестовые задания	Знания и умения, формируемые при изучении темы.	Оценка «пять» - дано 90 – 100% правильных ответов;  Оценка «четыре» - дано 70 – 89% правильных ответов;  Оценка «три» - дано 50 – 69% правильных ответов;  Оценка «два» - дано менее 50% правильных ответов.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
<b>У 1</b> Осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач	1 Создавать устные и письменные тексты, учитывая языковые нормы. 2 Участвовать в беседах, дискуссиях	Наблюдение и оценка при проведении устного и письменного контроля. Подготовка дискуссий, участие в них, подготовка и защита рефератов
<b>У 2</b> Анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления; проводить	1 Использовать при создании текста правильные формы слова с точки зрения разных языковых уровней с учётом стилистической окраски. 2 Отличать текстов разных стилей с точки	Наблюдение и оценка при проведении устного и письменного контроля Анализ текстов Наблюдение и оценка

лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей разновидностей языка	зрения разных языковых уровней	на практических работах Тестирование
<b>У 3</b> Использовать основные виды чтения (ознакомительно-изучающее, ознакомительно-реферативное и др.) в зависимости от коммуникативной задачи	1. Работать с текстом, составлять план, тезисы, конспект, аннотацию, выполнять рефераты.	Работа с дополнительной литературой, словарями Составление планов, конспектов, аннотаций Подготовка рефератов
<b>У 4</b> Извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях	1 Работать со справочной литературой, словарями. 2 Находить необходимую информацию на интернет-ресурсах, копировать и перерабатывать её	Выполнение индивидуальных заданий Работа с текстами, анализ текстов Работа с дополнительной литературой, словарями Работа с Интернет-ресурсами Выполнение и защита практических работ
<b>У 5</b> Создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения	1 Писать сочинения, готовить устные выступления разных типов и в разных стилях. 2 Заполнять документы. 3 Готовить сообщения в публицистическом стиле	Сочинения Устные выступления Участие в дискуссиях Анализ текстов Выполнение и защита практических работ
<b>У 6</b> Применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка	Правильно ставить ударение в словах, образовывать правильные грамматические формы разных частей речи, правильно строить словосочетания и предложения, расширять словарный запас	Выполнение и защита практических работ Работа со словарями Тестирование, зачет
<b>У 7</b> Соблюдать в практике письма	Применять правила орфографии и пунктуации	Контрольные работы Зачет

орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка	при создании письменных текстов	Анализ текстов
<b>У 8</b> Соблюдать нормы речевого поведения в различных сферах и ситуациях общения, в том числе при обсуждении дискуссионных проблем	Участвовать в дискуссиях, беседах, в ситуациях делового общения	Выполнение и защита практических работ Работа со словарями, Написание сочинений Подготовка дискуссий, участие в них
<b>У 9</b> Использовать основные приемы информационной переработки устного и письменного текста	1., Составлять план, тезисы, конспект, аннотацию, выполнять рефераты.	Выполнение и защита практических работ Работа со словарями Написание сочинений Подготовка дискуссий, участие в них
<b>З 1</b> Связь языка и истории, культуры русского и других народов	Работа с толковыми, этимологическими словарями, словарями фразеологизмов, работа с интернет-ресурсами	Выполнение рефератов, презентаций Написание сочинений Работа со словарями
<b>З 2</b> Смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи	Чёткое понимание, что такое языковые единицы, уровни языка	Наблюдение и оценка при проведении устного и письменного контроля
<b>З 3</b> Основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь	Чёткое представление об орфоэпических, лексических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм современного русского литературного языка; нормах речевого поведения в социально-культурной, учебно - научной, официально-деловой сферах общения	Выполнение рефератов Выполнение и защита практических работ Зачет , Тестирование
<b>З 4</b> Орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения	Чёткое представление об орфоэпических, лексических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм современного русского литературного языка; нормах речевого поведения в социально-культурной, учебно - научной, официально-деловой сферах общения	Выполнение рефератов Написание сочинений Выполнение и защита практических работ Зачет , Тестирование

<b>3 5</b> Стили речи, их признаки, жанры, сферу их использования и отбор языковых средств.	Чёткое представление о признаках каждого стиля речи	Наблюдение и оценка при проведении устного и письменного контроля Написание сочинений Выполнение и защита практических работ Зачет Тестирование
---	---	---

### 3. Комплект контрольно-оценочных средств

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

##### Вопросы для устного и письменного опроса:

#### Раздел 1. Происхождение русского языка.

##### Контрольная работа №1

В отрывках из художественных произведений выделите оценочную лексику; укажите ее функционально-стилевую принадлежность и стилистическую роль в контексте (за справками обращайтесь к толковым словарям).

1. Будь я романистом, я сказал бы: преступления и страсти отметили его чело роковой печатью, - но я не романист и говорю просто: физиономия его была хищна, жалка и изношена; в силу гармонии этих причин она не вызывала никакого доверия к себе (М. Г.).

2. Дом № 7 по Перелешинскому переулку не принадлежал к лучшим зданиям Старгорода. Два его этажа, построенные в стиле Второй империи, были украшены львиными мордами, необыкновенно похожими на лицо известного в свое время писателя Арцыбашева. Арцыбашевских ликов было ровно восемь, по числу окон, выходящих в переулок. Помещались эти львиные хари в оконных ключах (И. и П.).

3. Был лунный вечер. Остап несся по серебряной улице легко, как ангел, отталкиваясь от грешной земли. Ввиду несостоявшегося превращения Васюков в центр мироздания бежать пришлось не среди дворцов, а среди бревенчатых домиков с наружными ставнями (И. и П.).

- Победа из побед. Молодых, отдаленных от ветеранов поколением отцов, а то и дедов, удивляет, раздражает их безрассудная преданность прошлому: Господи, что говорят, как думают, за кого голосуют... а-а, что с них взять, твердокаменных! А этой их твердокаменности обязан мир Победой. Война увенчалась ею потому, что каждый день четырехлетней муки каждый из них, сцепив зубы, побеждал свое естество, желание жить. Они оставались людьми в нечеловеческих обстоятельствах. Забывали о себе, стоя перед смертельным выбором: либо я, либо не я. Голодали, замерзали, спали на марше, выбирались из окружения, выполняли приказы, в том числе убийственно глупые, прорывались, ползли, бежали, шли в неравный, заведомо последний бой.

Всякий раз преодолевая себя, над планкой человеческих индивидуальных побед, которым нет счета и примера в истории. Потрясающие записки военных медиков из архива Военно-медицинского музея Министерства обороны - лишь ничтожная крупица этого героического преодоления.

(Известия.)

- Уставая, молотобоец выходил наружу и ел снег для своего охлаждения, а потом всаживал молот в мякоть железа, все более увеличивая частоту ударов... Елисей, когда присмотрелся, тодал молотобойцу совет:

- Ты, Миш, бей с отжошкой, тогда шина хрустка не будет и не лопнет. А ты лупишь по железу, как по стерве, а оно ведь тоже добро! Так - не дело.

Но медведь открыл на Елисея рот, и Елисей отошел прочь, тоскуя о железе. Однако и другие мужики тоже не могли более терпеть порчи.



- Слабже бей, черт! - загудели они. - Не гадь всеобщего: теперь имущество что сирота, пожалеть некому... Да тише ты, домовой!

- Что ты так содишь по железу?! Что оно - единоличное, что ль?

- Выйди остынь, дьявол! Уморись, идол шерстяной!

- Вычеркнуть его надо из колхоза, и боле ничего. Аль нам убытки терпеть на самом-то деле!

Но Чиклин дул воздух в горне, а молотобоец старался поспеть за огнем и крушил железо, как врага жизни, будто если нет кулачества, так медведь один есть на свете.

- Ведь это же горе! - вздыхали члены колхоза.

- Вот грех-то: все теперь лопнет! Все железо в скважинах будет!

- Наказание господне... А тронуть его нельзя индустриализация!..

- А может, ничего не станет? Может - бить?

- Что ты, осатанел, что ли?

- 1. Совсем молодым человеком я испытал потрясение, прочитав стихотворение Твардовского «Я убит подо Ржевом». Это было в 1946 г. Позади война, огонь и пепел, гибель друзей и товарищей.

А живые строки эти звучат и поныне, звучат в моей памяти, как завещание Неизвестного солдата, к чьей могиле у Кремлевской стены мы несем цветы и куда идут юные пары в день бракосочетания, чтобы почтить память отцов и дедов своих, сложивших головы за Отечество.

2. Павел решил разыскать тех, кто в пламенные годы войны вместе с оккупантами творил свои грязные дела на территории Украины.

3. Словно сговорились молодые поэты бухаться на колени перед родниками и речками своего детства, иначе говоря, «припадать к истокам». Так и видишь здоровых молодых людей, которые вдруг хлопаются на землю и начинают наперебой хвастать своей облегченной любовью к родным купелям, криницам, сажалкам, бочагам, старицам.

4. На одном из Канарских островов я чаял лицезреть аборигенов, от которых пошло великое разнообразие ныне существующих канареек.

## **Раздел 2. Язык – система систем.**

### **Контрольная работа №2**

#### **Расставьте орфограммы и пунктограммы**

Рано\_рано утром безжалос\_ный и\_ как всегда бывают люди в новой должности\_ слишком усердный Василий \_дергивает \_деяло и ув\_ряет\_ что пора ехать\_ и все уже готово. Как н\_ жмешься, н\_ хитришь, н\_ сердишься, что\_бы хоть еще на четверть часа продлить сладкий утре\_ий сон\_ по решительному лицу Василия видишь\_, что он не\_умолим \_ и готов еще двадцать раз \_дернуть \_деяло\_ вскакиваешь и бежишь на двор умыват\_ся. В сенях уже кипит сам\_вар, который\_ раскрасне\_шись\_ как рак\_ раздувает Митька\_форейтор; на дворе сыро и тума\_о, как\_будто пар подымается от пахучего навоза; солнышко веселым, ярким светом освещает восточ\_ную часть неба\_ и соломе\_ые крыши просторных навесов\_ окружающих двор\_ гл\_нцевиты от р\_сы\_ покрывающей их. Под ними виднеются наши лошади\_ привяза\_ые около кормяг\_ и слышно их мерное ж\_вание. Какая\_нибудь мохнатая Жучка\_ прик\_рнувшая перед з\_рей на сухой куче навоза\_ лениво

потягивается\_ и\_ помахивая хвостом\_ мелкой рысц\_й отправляется в другую сторону двора. Хозяйка отв\_ряет скр\_пящие ворота, выгоняет задумч\_вых к\_ров на улицу\_ по которой уже слышны топ\_т, мычание и бле\_ние стада\_ и перекидывается словечком с со\_ой соседкой. Фили\_, с засуче\_ыми рукавами рубашки, вытягивает колесом б\_дью из глубокого коло\_a\_ пл\_ская светлую воду\_ выливает ее в дубовую к\_лоду\_ около которой в луже уже полощ\_тся просну\_ши\_ся утки; и я с уд\_вольствием смотрю на значительное, с окладистой бородой, лицо Фили\_a и на толстые ж\_лы и мускулы, которые ре\_ко обозначаются на его голых мощных руках\_ когда он делает какое\_нибудь усилие.

Егорушке почему\_то хотелось думать только о Варлаамове и графине\_ в особе\_ости о последней. Его со\_ый мозг со\_ всем отказался от\_ быкнове\_ых мыслей\_ туманился\_ и удерживал одни только сказоч\_ные\_ фантастические образы\_ которые имеют\_то удобство\_ что как\_то сами собой\_ без всяких хл\_пот со стороны думающего, зарождаются в мозгу\_ и сами - стоит только хорошенько встр\_хнуть головой - и чезают бе\_ледно; да и все\_ что было кругом, не\_распол\_гало к обыкнове\_ым мыслям. На\_право т\_мнели холмы\_ которые\_ казалось\_ засл\_няли собой что\_то не\_ведомое и страшное\_ на\_лево все небо над г\_ризонтом было залито б\_гровым зар\_вом\_ и трудно было понять\_ был\_ли\_то где\_нибудь п\_жар\_ или\_же собиралась восходить луна. Даль была видна\_ как и днем\_ но уж ее нежная л\_ловая окраска\_ затуш\_ванная вечерней мглой\_ пропала\_ и вся степь пряталась во мгле\_ как дети Мойсея Мойсеича под одеялом.

Всех братьев\_ которых он знал\_ он подразделял на четыр\_ разряда. К первому разряду он пр\_числял братьев\_ не\_принимающих де\_тельного участия н\_ в делах лож\_, н\_ в делах человеческих\_ но зан\_тых исключительно таинствами науки ордена\_ занятых вопросами отройстве\_ом наимен\_вания Бога\_ или о трех началах вещей, сере, ртути\_ и соли\_ или о значении квадрата\_ и всех фигур храма\_ оломонова. П\_ер уважал этот разряд братьев ма\_онов, к которому пр\_надлежали пр\_имущественно старые братья и сам Иосиф Алексеевич\_ по мнению Пьера\_ но не разд\_лял их интересов. Сер\_це его не лежало к м\_стической стороне ма\_онства. Ко второму разряду П\_ер пр\_ч\_слял себя и\_ себе подобных\_ братьев\_ ищущих\_ колеблющихся\_ не\_нашедших еще в ма\_онстве прямого и понятного пути, но наде\_щихся найти его. К трет\_му разряду он пр\_ч\_слял братьев\_ их было самое большое число\_, не вид\_щих в ма\_онстве ни\_чего\_ кроме внешней формы и обрядности\_ и дорожащих строгим исполнением этой внешней формы\_ не заботясь о ее содержани\_и значени\_. Таковы были Виларский и\_ даже\_ великий мастер главной ложи. К четвертому разряду\_ наконец\_ пр\_ч\_слялось то\_же большое ко\_ичество братьев\_ в особенности\_ в последнее время вступивших в братство. Это были люди\_ по наблюдениям Пьера\_ ни\_во\_что н\_верующие\_ н\_чего н\_ желающие\_ и поступавшие в ма\_онство только для сближения с молодыми богатыми и сильными по связям и знатности\_ братьями\_ которых в\_сьма много было в ложе. [Лев Толстой, Война и мир]

В это время\_ окончил я своё учен\_е в Академии\_ получил золотую м\_даль и\_ вместе с нею радос\_ную надежду на пут\_шествие в Италию - лу\_шую мечту два\_цатилетнего художника. Мне оставалось только простит\_ся с моим отцом\_ с которым уже две\_адцать лет я ра\_тался. Признаюсь\_ даже самый образ его давно и\_чезнул из моей памяти. Я уже несколько слышался о суровой святости его жизни\_ и заранее воображал встретить черствую наружность отшельника\_ чуждого всему в мире\_ кроме своей кельи и молитвы\_ изнуре\_ного\_ высохшего от веч\_ного поста и бденья. Но как\_же я изумился\_ когда предстал предо мною прекрас\_ный\_ поч\_ти божестве\_ый\_ старец! И следов

измождения не было заметно на его лице\_ оно сияло светлостью небесного веселия. Белая\_ как снег\_ борода и тонкие\_ поч\_ти воздушные волосы такого\_ же серебристого цвета рассыпались картинно по груди и по складкам его черной рясы\_ и падали до самого вервия\_ которым опояс\_валась его убогая монашеская одежда\_ но более всего изумительно было для меня услышать из уст его такие слова и мысли об иску\_тве\_ которые\_ признаюсь\_ я долго буду хранить в душе и желал бы искренно\_ что\_бы всякий мой собрат сделал то\_ же.

### **Раздел 3. Нормы русского литературного языка** **Контрольная работа №3**

**ЗАДАНИЕ 1.** С данными словами составьте предложения, в которых бы они были употреблены в переносном значении.

Образец: Делегации из Германии был оказан теплый прием.

Лететь, острый, кислый, золотой, мягкий.

**ЗАДАНИЕ 2.** Составьте словосочетания со следующими паронимами.

Образец: отборные ягоды – отборочный тур

Эффектный – эффективный,

соседский – соседний,

экономный – экономичный,

вдохнуть – вздохнуть,

добрый – добротный.

**ЗАДАНИЕ 3.** Расположите слова по возрастающей степени признака.

1. Большой, гигантский, немаленький, громадный, огромный;

2. безобразный, невзрачный, некрасивый, уродливый;

3. беда, бедствие, катастрофа, несчастье, горе.

**ЗАДАНИЕ 4.** Подберите антонимы к прилагательным в приводимых словосочетаниях.

Образец: Активный человек – пассивный человек.

Быстрое движение, мягкий приговор, мужественный поступок, праздничный день, четкие очертания, привлекательная внешность, суровый характер, фиктивные документы.

**ЗАДАНИЕ 5.** Закончите выражения, объясните их.

Образец: Без году... - без году неделя.

Объяснение: «Совсем недавно, в течение короткого срока (быть, работать и т. п.)».

Седьмая вода на ..., филькина ..., беречь как ..., как дважды ..., валять ..., как свои ..., вывести на ..., прикусить ..., водить ... .

**ЗАДАНИЕ 6.** Найдите и исправьте лексические ошибки в следующих предложениях, определите тип допущенных ошибок.

Образец: Из поездки он привез много памятных сувениров. ( В данном предложении лишним является слово «памятных», так как лексическое значение слова «сувенир» - «подарок на память».)

1) Друзья, попробуем оглянуться в будущее..

2) Дефилируйте мимо контролеров с самым безразличным видом, и они не обратят никакого внимания на вас.

3) На вечере самодеятельности превалировали вокальные номера.

- 4) В конце соревнования авторитарному жюри предстоит назвать победителя.
- 5) Путает Австрию с Австралией. Невежа!
- 6) Извещения о повышении платы за телефон были разосланы всем абонентам.
- 7) Нам предоставили его как специалиста в области компьютерной техники.
- 8) В этом месте текста выступления много дефектов.

ЗАДАНИЕ 1. Определите род данных существительных и составьте с ними словосочетания.

Образец: тюль (м. р.) – шелковый тюль

Умница, бандероль, кенгуру, пальто, кофе, шампунь, рельс, протезе, иваси, какао, неряха.

ЗАДАНИЕ 2. От данных существительных образуйте формы именительного падежа множественного числа.

Образец: инженер – инженеры

Бухгалтер, конструктор, офицер, почерк, торт, шофер, договор, директор, фронт, повар, профессор, свитер, джемпер, возраст.

ЗАДАНИЕ 3. От данных слов образуйте формы родительного падежа множественного числа.

Образец: ботинки – ботинок

Валенки, туфли, солдаты, чулки, носки, мандарины, помидоры, макароны, апельсины, свечи, вафли, сумерки, рельсы, грабли, яблоки.

ЗАДАНИЕ 4. Поставьте слова в нужной форме.

1. Зачет по этому предмету уже был в (оба, обе) группах.
2. Все (четыре, четверо) щенки были очень крупными.
3. (Пять, пятеро) девушки и (три, трое) юноши исполняют народную песню.
4. (Две, двое) студентки в группе учатся отлично.

ЗАДАНИЕ 5. В данных предложениях замените числа прописью.

Образец: В начале учебного года мы получили около 250 (двухсот пятидесяти) книг.

- 1) Какое число надо прибавить к 698, чтобы получить 1073?
- 2) Венеция расположена на 18 остров..., которые соединяют между собой 378 мост... .
- 3) Туристы провели в горах около 1,5 недель... .
- 4) На 40 году нашей эры римляне стали считать год равным 365 суткам.
- 5) Чугунная деталь весит более 256 тонн.

ЗАДАНИЕ 6. Найдите и исправьте лексические ошибки в употреблении грамматических форм различных частей речи.

Образец: Жмет левый туфель.

Жмет левая туфля.

- 1) Увидимся на мое день рождения.
- 2) Газеты сообщают о падении цен на колумбийское кофе.
- 3) Она выстирала все свитера.
- 4) Опять нет полотенцев.
  1. Он из нас был самый честнейший.
  2. Надо вести себя скромнейше и простее.
  3. Эти ошибки легко исправимые.
  4. Профессор довольный успехами студентов.
  5. В тысячу девятисот тринадцатом году мы уехали из России.
  6. Сзади его ехала машина, нагруженная вещами.

7. Больной попросил медсестру налить себе воды.
8. Бабушка часто пекет пирожки.
9. Ученики ложат книги в парты.

ЗАДАНИЕ 1. Найдите ошибки в употреблении следующих словосочетаний. Исправьте их.

*Образец:* Рассержен за выходку приятеля. – Рассержен на выходку приятеля.

1. Отчитаться за израсходование аванса.
2. Отзыв на статью.
3. Уделять внимание на каждую мелочь.
4. Превосходство новой техники перед старой.
5. Примириться перед неумолимой судьбой.
6. Уверенность в торжество справедливости.

ЗАДАНИЕ 2. Составьте словосочетания, поставив заключенные в скобках слова в нужном падеже.

*Образец:* Беспокоиться (ребенка) – беспокоиться за ребенка.

Удивляться (результаты), преклонение (талант), уплатить (квартира), упрекать (грубость), уверенность (победа), тормозить (развитие), поехать (Кавказ, Крым, Белоруссия), выйти (автобус, троллейбус), оплатить (проезд), заведовать (отделение), управляющий (филиал), согласно (приказ, распоряжение), уделить внимание (дисциплина).

ЗАДАНИЕ 3. Исправьте ошибки в употреблении падежных форм и предлогов.

*Образец:* Об этом мы познакомим вас позже. – С этим мы познакомим вас позже.

1. Докладчик подчеркнул о необходимости строительства.
2. Высказывается критика о том, что мы делаем.
3. Он получил отзыв за статью.
4. Магазин, ориентированный специально для школьников.
5. Уверенность каждого на завтрашний день.
6. Контролировать за ходом лечения.
7. Озабоченность за безопасность границ.
8. Вчера брат приехал с Москвы.
9. В журнале опубликована рецензия о книге.
10. По окончанию переговоров представители делегаций подписали совместное заявление.

ЗАДАНИЕ 4. . Выберите нужную форму. Объясните свой выбор.

1. Подавляющее большинство студентов (показало, показали) на экзаменах глубокие знания.
- 2.Ряд новых домов ( стоял, стояли) в конце улицы.
- 3.Большинство студентов (отсутствовало, отсутствовали ) на занятиях.
- 4.Двадцать человек (пришло, пришли ) на экзамены.
- 5.( Засеяно, засеяны ) сто двадцать гектаров.

ЗАДАНИЕ 5. Найдите случаи нарушения синтаксических норм. Исправьте предложения.

*Образец:* Рецензии о спектакле появились во многих газетах на следующий день после премьеры. – Рецензии на спектакль появились во многих газетах на следующий день после премьеры.

1. Докладчик заострил внимание на вопросе, что нередко поднимается на подобных собраниях.
2. Возвращаясь домой, меня застиг дождь.
3. Автор сгоряча заметил рецензенту, что как же вы можете не замечать того нового, что имеется в книге.
4. На стройку завезли стройматериалы, рабочих, бетон, лес..
5. Кто нуждается в дополнительных занятиях, необходимо тому обеспечить их.
6. Встречи Президента с зарубежными политиками проводятся согласно протокола.

7. Средства массовой информации призывают россиян участвовать на выборах.
8. Факты говорят за возможность использования резервов.
12. Глаза его прикрывали стёкла очков.
13. Трое работает, а десять под плетнём сидят
- 14 «Отцы и дети» написаны И.С.Тургеневым.

**КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. Что входит в понятие «синтаксические нормы русского языка»?
2. Что такое порядок слов в предложении? Какую роль играет порядок слов в русском языке?
3. Что такое нормы управления? Приведите примеры.
4. Какие синтаксические нормы необходимо соблюдать при построении предложений с деепричастным оборотом?

**Раздел 4. Функциональные стили речи.**

**Контрольная работа №4**

**ЗАДАНИЕ 1.** Сгруппируйте приведенные слова по типу функционально-стилистической окраски.

*Образец:*

<i>Нейтральные</i>	<i>Книжные</i>	<i>Разговорные</i>
читать	сплоченность	газировка

Ахнуть, актуальный, анонс, бартер, взыскание, вещей, вкалывать, доверенность, дефект, зачетка, иждивение, забота, вакуоль, иск, книжка, косинус, квартиросъемщик, картошка, начертать, норма, нормальный, отлынивать, пневмония, работа, рот, трудиться, усыновитель, уста, эксперимент.

**ЗАДАНИЕ 2.** Укажите, какие из приведенных слов употребляются в научном стиле, а какие являются общекнижными.

*Образец:* гипотенуза (научное), закон (общекнижное).

Доказательство, аргумент, вокализм, эксперимент, нейтрон, социализм, хромосома, престиж, периметр, система, симфония.

**ЗАДАНИЕ 3.** Распределите слова по стилистическим группам: 1) официально-деловой стиль, 2) научный стиль, 3) разговорный стиль, 4) художественный стиль, 5) публицистический стиль.

*Образец:* нижеподписавшиеся (офиц.-дел.), догматизм (публ.)

Вещий, амплитуда, лучезарный, истец, ответчик, корифей, токоприемник, пакт, априори, лига, ореол, бесталанный, коксовать, константа, локальный, предводить, нектар, нега, надлежит, незабвенный, интервьюировать, взыскание, нареkanie, очарование, лазурный, вышеуказанный, дискриминация, добрачный, благовонный, задаром, дива, гуманизм, эскалация.

**ЗАДАНИЕ 4.** Сгруппируйте данные ниже слова следующим образом: 1) высокие, торжественные слова; 2) сниженные слова.

*Образец:* лик (высокое) – мордашка (сниженное)

Алкать, благолепие, взывать, глазеть, головомойка, грядущий, дерзновенный, кургузый, легавый, мазила, мольба, нагоняй, начертать, лоботряс, почин, раскорячиться, растянуться, содружество, соратник, чайть, нянчиться.

**ЗАДАНИЕ 5.** К данным существительным подберите подходящие по экспрессивно-стилистической окраске прилагательные. При образовании словосочетаний изменяйте формы зависимых слов.

*Образец:* Воин, вояка – жалкий, отважный. – Воин отважный, вояка жалкий.

1. Старец, старичок, старикашка – горбатенький, согбенный, зловредный.
2. Лик, личико – славенький, божественный.
3. Очи, глаза, глазки – малюсенький, лучезарный, смеющийся.
4. Глас, голос, голосишко – жиденский, вещий, низкий.
5. Одежонка, одеяние – княжеский, плохонький.
6. Година, времечко – распрекрасный, тяжкий.
7. Поиски, искания – духовный, интересный.
8. Труд, работенка – пустяковый, самоотверженный.
9. Взыскание, наказание, возмездие – справедливый, роковой, административный.

**ЗАДАНИЕ 6.** Исправьте ошибки, запишите правильный вариант.

*Образец:* Поданная мною справка была заверена секретаршей директора. – Поданная мною справка была заверена секретарем директора.

1. Перед принятием пищи надо вымыть руки.
2. Нас встретил седой величественный старичок.
3. Князь оседлал боевую лошадь и двинулся в путь.
4. Завод выпускает специальные агрегаты для уборки картошки.
5. Грядущие каникулы я проведу у моря.

**ЗАДАНИЕ 7.** Определите, к какому функциональному стилю принадлежит каждый из отрывков. Докажите принадлежность к тому или иному стилю.

#### Текст 1.

Матовый свет прожекторов осветил сцену и стоящий на ней хор. Мягкие, окутывающие весь зал звуки песни пронзили и наполнили все пространство. Нарастая, они набрали мощь. И вот уже гремит во всю свою силу песня «Степь да степь кругом...», раскрывая всю ширь нашей родины, ее необъятные просторы.

#### Текст 2.

Сегодня в 19 часов состоится отчет-концерт творческой деятельности за последние три года Воронежского русского народного хора, который снискал уважение к себе многих слушателей русской песни. За этот период коллективом хора дано около трехсот концертов в разных городах нашей страны и за рубежом, разработано 20 новых номеров. Лучшие из них будут представлены на сегодняшнем концерте.

#### Текст 3.

Для Воронежского русского народного хора характерна многоплановость исполнения, которая в то же время не искажает народную песню, а доносит ее в первоизданном виде. Это единственный хор в России, которому присуще низкое альтовое звучание. Все это показывает, с каким уважением и мастерством относятся к культурному наследию аранжировщики и музыканты хора. Для танцевальных постановок характерна предельная эмоциональность и образность.

## **Раздел 5. Культура речи.**

### **Вопросы к устному опросу.**

1. Что понимается под понятием «культура речи»?
2. Назовите три аспекта культуры речи. В чем они состоят?
3. Каковы коммуникативные качества хорошей речи?
4. Что такое коммуникативная компетенция личности?
5. Как вы понимаете понятие «речевая коммуникация»?
6. Опишите модель речевой коммуникации с опорой на схему коммуникативного акта.
7. По каким признакам определяются типы речевой коммуникации?
8. Что такое «речевой жанр». Приведите примеры.

## **Раздел 6. Речевое общение.**

### **Контрольная работа №5**

Укажите предложения, в которых допущены смысловые ошибки. Объясните, в чем они заключаются.

1 Позвольте вам вручить этот сувенир на память! 2 Ностальгия по родине не давала им покоя. 3 Пора поменять окружающий антураж. Каждый год в нашем городе проходят художественные бьеннале. В течение пяти дней все имели возможность посещать вернисаж. 6Мы попали на самое открытие амфитеатра. 7 Инаугурация президента назначена на пятое ноября. 8 Корпоративные интересы толкали его на нарушения государственных законов. 9 В обществе он всегда навязывал свой моветон. 10 Это можно объяснить лишь особенностями национального менталитета. 11 Теперь мы будем сотрудничать на основе равного паритета. 12Это случилось уже после постфактум. 13 Обратите внимание на постскрипtum! 14 Выдуманная вами фикция не поможет вам! 15 Парень выиграл на банкомате кое-какую мелочь. 16 Адвокат апеллировал к человеколюбию присутствующих в зале суда. 17 Перед ним встали две альтернативы: идти или не идти на урок. 18 За такие деньги бижутерию с бриллиантами не купишь. 19 Протяженность блиц урока по литературе составила 45 минут. 20 Этот человек был изменчивым апологетом этого учения. 21 Почти десять километров мы пробежали с ним визави. 22 Он неплохой артист и за последний год получил несколько ангажементов. 23 Он, не покладая рук, зарабатывал свой статус. 24 После обильного ужина был подан аперитив. 25 Брифинг прошел весьма бурно и завершился через три дня. 26 После парафирования договор вступит в силу. 27 Он очень склонен к саморефлексии. 28 Депутаты проголосовали за начало процедуры импичмента. 29 Мы ехали по узкому проселочному автобану. 30 Эта книга стала блокбастером. 31 В ходе проходившего брифинга представители различных партий и объединений оживленно обменивались мнениями по самым разным вопросам.

Объясните, в чем заключаются ошибки в следующих предложениях

1 На птичьем дворе петух доминирует над курами. 2 Вчера мы стали свидетелями крайне неприятного инцидента: на наших глазах были разбиты две бутылки пива. 3 Бабушка инкриминировала внуку исчезновение банки варенья. На что внук ответил, что на подобные инсинуации он не собирается обращать внимание. 4 Мама наложила вето на решение отца купить сыну компьютер. 5 Учитель ратифицировал решение класса пойти всем вместе в театр. 6. Только с санкции директора школы можно провести праздничную дискотеку. 7 По тротуару прохаживаются тинейджеры. 8 На перемене подрались два первоклассника, на что директор заметил: «Подобные эксцессы возникают в последнее



время слишком часто», 9 Эти проблемы обсуждались лишь в школьных кулуарах. 10 Сегодня в нашем классе состоялась презентация нового ученика. 11 Теперь ему надо натурализоваться в нашем классе. 12 На уроках физкультуры мы выстраиваемся в строго определенную иерархию.

Распределите обнаруженные вами виды многословия на группы:

- а) тавтология;
- б) плеоназм;
- в) повторение слов с одинаковым значением.

1. Ее внешний вид тем соответствующего обслуживания. 2. В своей деятельности руководители руководствуются заранее составленными планами. 3 Приурочьте дату окончания прекращения курения к какому-то знаменательному событию, обязательно к свободному от работы дню. 4 Резюмируя, можно кратко скомпрометировать нашу организацию. 5 Мы стремились проанализировать характер Теплякова - характерный для людей его поколения.

В приведенных ниже предложениях устраните плеоназмы (лишние слова).

1 Судьба этих людей похожа одна на другую, как две капли воды. 2 Переговоры подошли к своему концу. 3 На ферме было выведено 25 тысяч штук цыплят. 4 В некоторых комнатах совершенно не застеклены форточки. 5 У московского «Спартака» более лучшее соотношение забитых и пропущенных мячей. 6 Данный участок берега нуждается в его закреплении. 7 Между нами установилось дружное взаимное понимание. 8 В мастерской занимаются выявлением, учетом и использованием имеющихся в наличии резервов. 9 Основной и самой главной задачей в работе Госавтоинспекции была и остается борьба с дорожно-транспортными нарушениями. 10 Нам мало на подготовку полчаса времени. Отметьте случаи лексического плеоназма, а также стечения однокоренных слов и отредактируйте фразы. 11 Территориальные образования в недавнем прошлом не просто игнорировались, а вообще не принимались во внимание. 12 К тому же право подписи под документом – исключительная прерогатива префекта, что исключает возможность сделки. 13 Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления. 14 Последним остатком свободной торговли являются стихийные базары. 15 В состав структуры вошли: страховая компания, гостиничная фирма, социальная фирма. 16 К вышеизложенному следует добавить о значении роли, которую сыграл закон монополистического развития. 17 Если это гипотетически предположить, то ситуация видится в ином свете. 18 Мы добились столь высоких хороших результатов. 19 Пресса высоко позитивно оценивает результаты выборов.

Вопросы (задания) для самоконтроля:

- 1 Лексическое богатство языка.
- 2 Способы образования новых слов.
- 3 Грамматические нормы.

### **3.2. Тесты по теме:**

#### **Тема 3. Нормы русского литературного языка**

##### **Фонетические и орфоэпические нормы.**

- **ФОНЕТИКА**

1. Отметьте правильные утверждения.
  - 1) Гласные звуки бывают ударными и безударными.
  - 2) В русском языке все согласные звуки образуют пары по звонкости/глухости.
  - 3) В современном русском алфавите 33 буквы.
  - 4) Буква Й является гласной.
2. В каком слове произносится гласный О?
  - 1) Березка
  - 2) Подарок
  - 3) Шоколад
  - 4) дрова
3. В каких словах количество букв совпадает с количеством звуков?
  - 1) крыжовник
  - 2) четверка
  - 3) фасоль
  - 4) вьюга
4. В каком слове звуков больше, чем букв?
  - 1) ладья
  - 2) разъянил
  - 3) ясень
  - 4) юркий
5. В каком слове букв больше, чем звуков?
  - 1) фабрика
  - 2) веселый
  - 3) чувства
  - 4) съемка
6. В каких словах 5 букв и 5 звуков?
  - 1) яхта
  - 2) метод
  - 3) жердь
  - 4) ладонь
  - 5) шитье
  - 6) майка
  - 7) ружье
- ОРФОЭПИЯ
7. В каком слове верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?
  - 1) согнУтый
  - 2) убрАла
  - 3) кухОнный
  - 4) каталОг
  - 5) звОнит
8. В каком слове неверно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?
  - 1) кранЫ

- 2) ждАла
- 3) бАловать
- 4) тОрты
- 5) свЁкла
- 6) аэропортЫ

### **Лексические нормы.**

13. Какое слово является однозначным?

- 1) канал
- 2) жесткий
- 3) биссектриса
- 4) корень
- 5) ясный

14. Какие из выделенных слов употреблены в переносном значении?

- 1) гвоздь программы
- 2) вбить гвоздь в стену
- 3) золотой характер
- 4) волк воет
- 5) ветер воет

15. В каких предложениях есть антонимы?

- 1) Голос звучал робко, несмело.
- 2) Было темно, стало светло.
- 3) книга учит различать добро и зло.
- 4) Он не идет, а бежит.
- 5) Недруг подталкивает, а друг спорит.
- 6) Днем и ночью шел дождь и дул ветер.

16. В каком предложении вместо слова ВЕЧНЫЙ нужно употребить ВЕКОВОЙ (паронимы)?

1. Петю называли «ВЕЧНЫМ студентом».
2. ВЕЧНЫЙ сосновый бор поразил нас своей красотой и величием.
3. Документы были подготовлены для сдачи в архив на ВЕЧНОЕ хранение.

### **Морфологические нормы.**

1. Отметьте словосочетание, в котором прилагательное правильно согласовано с существительным:

1. полученный бандероль
2. молодая картофель
3. больная мозоль
4. яичная шампунь

2. Отметьте словосочетание, в котором прилагательное правильно согласовано с существительным:

1. концертная рояль
2. свежий овощ
3. красивая тюль
4. вкусный фасоль

3. Из перечисленных слов: а) бродяга, б) бедняга, в) симпатяга, г) дворняга - к именам существительным общего рода относятся:

1. а, б, в, г

2. а, б
  3. а, б, в
  4. б, в
4. Из перечисленных отрицательных оценочных наименований людей: а) шляпа, б) змея, в) лиса, г) соня – к именам существительным общего рода не относятся:
- 1 а, б, в, г
  2. а, б, г
  3. а, б, в
  4. б, в, г
5. Большинство неодушевленных несклоняемых существительных имеют род:
1. мужской 2. средний 3. женский 4. общий
6. Отметьте словосочетание, в котором прилагательное правильно согласовано с несклоняемым существительным:
1. серьезное жюри 2. красивая бра 3. зеленый такси 4. вкусная какао
7. Укажите существительное среднего рода:
1. маэстро 2. кутюрье 3. коммюнике 4. кофе
8. Выберите существительное мужского рода из перечисленных слов:
1. жалюзи 2. мозоль 3. евро 4. бра
9. Найдите предложение с ошибкой:
1. Интервью с актером близилось к концу
  2. Свои знания подросток почерпнул со страниц Псалтыря
  3. В универмаге продается красивая тюль
  4. Кофе готовился недолго
10. Найдите предложение с ошибкой:
1. Мы подъехали к многоводному Миссисипи
  2. И на покорный рояль властительно ложились руки
  3. Жаркое солнце смотрит на зеленоватое море, точно сквозь тонкую серую вуаль
  4. Белая клавиша в рояле западала.
11. Найдите предложение с ошибкой:
1. Токио встретило нас радушно
  2. Дели утопал в зелени
  3. Туапсе славился как замечательный курорт
  4. Солнечный Сочи будет встречать зимние Олимпийские игры в 2014 году
12. Родовая принадлежность составных существительных, имеющих в своем составе несклоняемое существительное (кафе-столовая, автомобиль-такси) :
1. определяется по первому слову
  2. определяется по второму слову
  3. определяется по роду несклоняемого слова
  4. не может быть определена
13. Найдите существительное, имеющее следующую характеристику: ср.род, несклоняемое, неодушевленное, нарицательное, конкретное:
1. кашне 2. пенальти 3. шимпанзе 4. маэстро
14. Из перечисленных слов: а) рельс, б) клавиш, в) студень, г) ставень –к существительным, имеющим параллельные родовые формы, относятся:
1. а, б, г 2. а, в 3. б, в, г 4. а, б

15. Отметьте существительное, которое имеет форму только мн.ч. :  
1. белила 2. дары 3. сплетни 4. беспорядки
16. Отметьте существительное, которое имеет форму только мн.ч. :  
1. мысли 2. дворяне 3. перила 4. ссоры
17. Отметьте существительное, которое имеет форму только мн.ч. :  
1. недра 2. деревни 3. галактика 4. крестьяне
18. Отметьте существительное, которое имеет форму только един.ч. :  
1. листва 2. поэма 3. аптекарь 4. порт
19. Отметьте существительное, которое имеет форму только един.ч. :  
1. якорь 2. квартал 3. синева 4. адрес
20. Укажите существительное, которое имеет нормативное окончание –а (я) в И.п. мн.ч.  
1. инженер 2. шофер 3. профессор 4. ректор
21. Укажите существительное, которое имеет вариативное окончание в Им.п. мн.ч.:  
1. доктор 2. сторож 3. слесарь 4. агрессор
22. Найдите слово с грамматической ошибкой в образовании формы Им.п. мн. Ч. :  
1. веера 2. жемчуга 3. паспорта 4. торта
23. Из перечисленных форм существительных в Р.п. мн.ч. : а) вафель, б) лимонов, в) ясель, г) ампер – к числу нормативных относятся :  
1. а, б, г 2. б, в 3. б, г 4. а, б
24. Из перечисленных форм существительных, сочетающихся со словом ПАРА в Р.п. мн.ч. : а) сапог, б) носок, в) ботинок, г) валенок, - к числу нормативных относятся :  
1. а, Б, в, 2. а, в 3.б, в 4. в, г
25. Из перечисленных форм существительных в Р.п. мн. Ч. : а) помидор, б) яблок в) абрикосов, г) мандарин – к числу нормативных относятся :  
1.в, г 2. б, в 3.б, г 4. а, б
26. Из перечисленных форм существительных в Р.п. мн. Ч. : а) осетин, б)монголов, в) эллин, г) башкиров – к числу нормативных относятся :  
1.а, б, г 2. а, б 3. б, г 4. б, в, г
27. Найдите ошибку в образовании формы Р.п. мн. Ч. :  
1. нет ананасов 2. нет патиссонов 3.нет армян 4. нет чулков
28. Найдите ошибку в образовании формы Р.п. мн. Ч. :  
1. несколько грузин 2.несколько серег 3.несколько туфель 4. несколько ясель
29. Форма Тв. П. Одинцовом употребляется при склонении сочетания:  
1. село Одинцово 2. Петр Одинцов
30. Выберите правильную форму Им. п ед.ч. слова с суффиксом –ИЩ-, образованного от существительного ПЫЛЬ :  
1. пылища 2. пылице

#### Ответы

1. 3  
2. 2  
3. 3

4. 3
5. 2
6. 1
7. 3
8. 3
9. 3
10. 1
11. 1
12. 1
13. 1
14. 1
15. 1
16. 3
17. 1
18. 1
19. 3
20. 3
21. 3
22. 4
23. 1
24. 2
25. 2
26. 2
27. 4
28. 4
29. 1
30. 1

### **Тема 7. Ораторское искусство**

Вопрос 1 Укажите, где зародилось ораторское искусство и наука о нём?

- 1 Древний Восток;
- 2 Древний Рим;
- 3 Средневековая Европа;
- 4 Древняя Греция;
- 5 Древняя Русь.

Вопрос 2 Укажите период в истории России, когда интерес к риторике был минимальным.

- 1 во второй половине XIX века;
- 2 в конце XIX - начале XX в.;
- 3 в 20-ые годы 20 века;
- 4 во 2-й половине XX в.;
- 5 в 90-е гг. XX в.

Вопрос 3. Укажите, кому из ораторов средневековой следующие слова:  
«Красноречие - это дар, позволяющий нам овладеть умом и сердцем собеседника, способность втолковывать или внушать ему всё, что нам угодно».

- 1 Иоанн Златоуст;
- 2 Фома Аквинский;
- 3 Б. Паскаль;
- 4 М. Монтень;
- 5 Ж. Лабрюйер.

Вопрос 4 Укажите, какой известный государственный деятель эпохи Александра I написал книгу "Правила высшего красноречия"?

- 1 Н.Ф. Кошанский;
- 2 А.И.Галич;
- 3 И.С. Рижский;
- 4 М.М. Сперанский;
- 5 Ф.Н. Плевако.

Вопрос 5 Кто из великих ученых внес значительный вклад в развитие риторики в России, написав "Краткое руководство к красноречию"?

- 1 В.Г. Белинский;
- 2 А.С. Пушкин;
- 3 М.В. Ломоносов;
- 4 Ф.М. Достоевский;
- 5 Д.И. Менделеев.

### 3.3 Практические занятия.

#### Практическое занятие №1.

##### Тема: Типы норм. Фонетические нормы.

**Цель:** формирование умения контролировать степень соответствия своей устной и письменной речи требованиям нормы современного русского литературного языка на основе приобретения, расширения и углубления знаний о языковой норме, ее свойствах и типах; закрепление знаний о фонетике, усвоение признаков звуковой культуры языка.

##### Выполнение работы:

##### Задания

1. Выполните по образцу:

Он стал более жестче – ошибка морфологическая (нарушение морфологической нормы), образование сравнит. степени прилагательного.

} Он стал более жестким.

Он стал жестче. правильные варианты

1. На решение этой задачи необходимы дополнительные средства. 2. Не могу согласиться о том, что говорил предшествующий докладчик. 3. Большое внимание в войсках отводится боевой подготовке солдат, именно это занимает большинство времени. 4. В современных переводах много языковых погрешностей. 5. Такого разностороннего органа, как конференция по разоружению, можно было бы использовать по назначению. 6. Хочу подчеркнуть о том, что сейчас особенно важно. 7. Гражданам, которым что-либо известно о местонахождении Муратова, мы просим позвонить по телефону.

2. Как вы будете употреблять данные формы и чем вы это объясните: вкусн(ый)(ое) кофе, договор, Р. п. мн. ч.: апельсин(ов), грамм(ов), Им. п мн. ч.: торт(ы), топол(и)(я).

3. Заполните пустые клетки таблицы и восстановите недостающие названия типов норм. Приведите примеры их действия.

Правила	Нормы
ударения	акцентологические
произношения	орфоэпические
употребления слов	лексические
употребления устойчивых сочетаний слов	фразеологические
образования слов	
образования грамматических форм	
объединения слов в словосочетания и предложения	
написания слов	
постановки знаков препинания в предложении	

4. Расставьте ударение. Определите, какие нормы произношения являются строго обязательными (императивными), а какие вариантными (диспозитивными).

Автозаводский, алфавит, алкоголь, аналог, баловаться, баржа, бармен, вербовщик, ветряная (оспа), вклеить, вклеиться, вклинить, водоочистой, воздухопровод, воспринять, высоко, высококачественный, высокохудожественный.

5. Как вы произносите следующие слова? В каких случаях возможно только [шн], а в каких – только [чн]? А в каких – оба варианта?

Библиотечный, будничный, двоечник, заочник, отличник, булочная, молочник, молочный, конечно, точно, нарочно, нарочный, порядочный, скучно, Ильинична, прачечная, Никитична, скворечник, очечник, почечный, пустячный, яичница, коричневый.

6. Проанализируйте словарные статьи абитуриент, девиз, класть, нужный в «Орфоэпическом словаре» [15]. Какие нормативные характеристики слов в них даются?

7. Определите, в каких из приведенных слов иноязычного происхождения обязательно произношение безударного гласного [о] на месте буквы О.

Боа, болеро, бокал, бомонд, вокзал, досье, поэт, поэзия, реноме, рококо, рояль, сонет, трио, фойе, Шопен.

8. Приведите примеры динамичности орфоэпической нормы (не менее 5 примеров).

Внимание! При выполнении упражнений обязательна работа с «Орфоэпическим словарем. Произношение, ударение, грамматические формы» [15] и толковым словарем С.И. Ожегова [14].

9. Запишите слова, данные в транскрипции.

[кн'ишка], [лук], [л'ук], [угал'], [угал]

10. В каких словах прослеживается оглушение звука в конце слова, а в каких перед глухой согласной?

Столб, труд, дорожка, подъезд, хлеб.



11. В каких словах перед звонкими согласными происходит озвончение?  
Футболист, просьба, косьба, сделать.
12. Иногда несколько звуков сливаются и передаются уже другим звуком. [качац:а]- качаться. Приведите два таких примера слов.
13. В каком слове больше звуков, чем букв?  
Вьюга, ее, юла, заяц, боль.
14. Какие слова получатся, если произнести в обратном порядке звуки, из которых они состоят? Ель, яд, лен, рай, арап.
15. Есть ли твердые согласные в скороговорке?  
Летели лебеди с лебедятами.
16. Сколько мягких согласных в пословице?  
Не трудиться, так и хлеба не добиться.
17. Сколько звуков [ф] в четверостишии А.Яшина?  
Пусть тишина, в глуши ни души-  
Все равно гул в ушах;  
В шорохи трав и в шумы вершин  
Вслушиваюсь, не дыша.
18. Сколько звуков в каждом из данных слов?  
Рассмеяться, стать, без шума, детство, расщедриться, еж.
19. *Следует запомнить!*  
-Всегда твердые звуки: [ж,ш,ц] Всегда мягкие звуки:[ч' й' щ']  
-Могут смягчать согласные и гласные звуки: И Е Е Я

## **Практическое занятие №2.**

**Тема: Лексические и грамматические нормы современного русского литературного языка.**

**Цель:** изучить особенности употребления разных частей речи; знать морфологические нормы русского литературного языка; развитие речевой компетенции студентов, выработка умения общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

### **Выполнение работы:**

#### **Задания**

Задание 1. Дайте оценку использованию лексических средств в приведенных предложениях; укажите на употребление слова без учета его семантики, анахронизм, эвфемистичность речи, неясность высказывания, искажение смысла, абсурдность и комизм речи.

1. Декада узбекской кухни в ресторане будет проходить пять дней: с 1 по 5 сентября. 2. Принимаемые меры морального и материального поощрения к не-радивым работникам желаемого результата не принесли. 3. На экзамене он пе-репутал не только все мифы, но и фамилии античных героев и богов. 4. С конца VI века до н.э. поток греческих туристов устремился в Египет. 5. В нашей рабо-те еще встречаются недостатки, мешающие успешному преодолению отста-вания. 6. Неуютно в сборочном цехе, он находится в аварийном состоянии. 7. Земледельцы уделяют недостаточно большое внимание удобрению полей. 8. Московское радио пять месяцев передавало шахматные ходы на эти два кон-тинента—Арктику и Антарктику. 9. В течение февраля в

Подмосковье продолжительность суток возрастет на 2 часа. 10. Хороших работников на нашем предприятии награждают Доской почета.

Задание 2. Дайте оценку использованию лексических средств в отрывках из газетных статей; укажите нарушение лексической сочетаемости, употребление слов без учета их семантики, нелогичность, неясность высказывания и т. д. Исправьте предложения.

1. В Гренобле примут старт сотни спортсменов из многих стран мира. 2. То, что выставка «Маяковский в Париже» была в столице Франции почтена таким вниманием, таким обилием посетителей, таким интересом со стороны французов к поэту, — это не совсем обычно. 3. За последние годы правительственные организации усилили внимание развитию сотрудничества в области выработки мер для защиты биосферы от загрязнения. 4. Главное условие успешной работы любой постоянной комиссии — действовать в тесном контакте с теми организациями, деятельность которых подведомственна ее контролю и помощи. 5. Ведущее значение в деятельности этой молодежной организации играет ее отношение к труду. 6. После долгих хлопот работников наконец ремонт библиотеки состоялся. 7. Комбинат «Московский» круглый год обеспечивает население столицы молодыми овощами, зеленью. 8. В Москву отгружают десятки тонн зеленой лука, приличное количество нежного салата, редиса, помидоров. 9. В теплицах весь год идет сбор урожая и высадка рассады. В эти дни застекленные плантации готовят рассаду огурцов. 10. В специально сооруженных грибных пятирусных теплицах еженедельно засеивают грибы. До пяти тонн вкусных шампиньонов отправляются с этой искусственной грибной поляны в магазины, рестораны, столовые.

Задание 3. Сравните предложения; проанализируйте стилистическую правку. Какие ошибки заметил и устранил редактор? В случае несогласия с редактором дайте свои варианты правки.

1. Если взглянуть на город с птичьего полета, то дома представляются как светлые островки среди зелено-голубого моря.
2. Размеры контрольной плоскости должны быть больше подготавливаемой плоскости.
3. Сравним последние экономические показатели работников фабрики «Лайма» с предыдущими годами.
4. Объем чистой продукции может и обычно выражается в денежном измерении.
5. Три гостиницы возникнут на пересечении с Ленинградским, Ярославским и Каширским шоссе.

Если взглянуть на город с высоты птичьего полета, то дома покажутся светлыми островками среди зелено-голубого моря.

Контрольная плоскость должна быть больше, чем подготавливаемая.

Сравним последние экономические показатели работы фабрики «Лайма» с показателями, которых достигало предприятие в предыдущие годы.

Объем чистой продукции может быть выражен и обычно выражается в денежном измерении.

Три гостиницы будут построены на пересечении кольцевой дороги с Ленинградским, Ярославским и Каширским шоссе.

Задание 4. Подберите более точные синонимы к выделенным словам; исправьте предложения.

1. В 1931 г. инженеры соорудили линейный ускоритель. 2. Самолет подвержен действию перепадов стужи и тепла. 3. Кровля была выполнена плохо, 4. С оттепелю придут для нас главные заботы. 5. Это возможно только на основе всемерной механизации работ. 6. Осадчук - мастер высокого класса, она будет работат высококачественно. 7. Месторождения нефти в Среднем Приобье расположены далеко от железных дорог. 8. Комбайн исчез в логу, возник далеко, на другом конце поля, потом развернулся и пошел быстро в нашу сторону. 9. Приближалась ознакомительная практика, и студенты испытывали смятение. 10. С изумлением мы узнавали свою группу крови. 11. Интерес к новой работе был настолько большой, что администрации пришлось сдерживать порывы многих рабочих переквалифицироваться. 12. До сих пор у нас применяется бензиновый двигатель, который потребляет дорогое топливо в значительных размерах. 13. Это препятствие нелегко одолеть. 14. В комнате, где пребывает большая группа людей, не ведающих об эксперименте, человек, несущий стопку книг, неожиданно бросает их. 15. В пресс-центре рабочая и в то же время хлопотливая обстановка.

Задание 5. Определите стилистические функции антонимов и слов, противопоставленных в контексте.

1. Все «хорошо» и «плохо» уходят в мир иной. Была моя эпоха повернута спиной Ко всем своим кошмарам, пожарам и ветрам, И к красным комиссарам, и к белым юнкерам. Мы все еще в дороге - и люди, и страна. Но где ж лицо эпохи? Кругом одна спина. И как же мы узнаем, куда наш путь ведет, Когда мы отступаем, когда идем вперед. 2. Люблю тебя сейчас Не тайно- напоказ. Не «после» и не «до» в лучах сгораю. Навзрыд или смеясь, Но я люблю сейчас, А в прошлом не хочу, а в будущем - не знаю. 3. Я не знаю, ты жив или умер. На земле тебя можно искать Или только в вечерней думе По усопшем светло горевать. 4. До чего земля большая, Величайшая земля. И была б она чужая, Чья-нибудь, а то - своя. 5. Вошел человек неопределенных лет, с неопределенной физиономией, в такой поре, когда трудно бывает угадать лета: не красив и не дурен, не высок и не низок ростом. 6. Передо мной - хо-лодный мрак могилы. Перед тобой - объятия любви .

Задание 6. Укажите причины возникновения нелогичности, неясности, двусмысленности и комизма высказывания; выделите слова, ставшие источником невольных каламбуров.

1. Наша шахматистка отстала от своей соперницы в развитии. 2. Вечером в этот день писатель выехал в Москву. 3. На предприятии есть световая газета, где отражается жизнь лучших коллективов. 4. Опять оказались не на высоте стоящих перед ними задач рабочие котельной, которые все еще работают с холодком. 4. Объявляется соревнование между классами на лучшее вязание детей. 5. «Нос» Гоголя наполнен богатым содержанием. 6. В жизни ветеранов осталось немного удовольствий, и самое большое - посидеть. 7. Венгерская публика была покорена юношами и девушками в украинских

кос-тюмах. 8. Голова крупного рогатого скота ежедневно прибавляет в весе в среднем на 516 граммов. 9. Время размножения с 15 до 17 (объявление о работе с ксероксом). 10. Продаются крылья для «Москвича» (объявление).

Задание 7. Словарная работа.

Говорю правильно.

Внимательно прочтите вопросы и задания. Подготовьтесь к устному опросу, в случаях затруднения обращайтесь к словарю.

1. Выберите существительные **мужского** рода:

*кофе, толь, тюль, мозоль, вуаль, шампунь, иваси, георгин, салями, рояль, банкнот, рельс, Сочи, бакенбарда, плацкарта, чинара, резюме, протезе, меню, пони, боржом, фламинго, желе, авеню, регби, такси, крупье.*

2. Назовите слова, которые в именительном падеже множественного числа оканчиваются на – **а** -:

*адрес, инженер, доктор, бухгалтер, профессор, лектор, торт, лемех, редактор, директор, повар, отпуск, сорт, шофёр.*

3. Назовите слова, которые в Родительном падеже множественного числа оканчиваются на – **ов**:

*абрикос, гектар, центнер, осетин, грамм, цыган, чулок, помидор, ботинок, армянин, ампер, носки, баклажан, солдат, сапог, сапёр.*

4. Назовите аббревиатуры, которые относятся к среднему роду:

ООН, СНГ, СКВ, МГИМО, МОК, ТЭЦ, ЖЕК, ТЮЗ, МХАТ, ЭВМ, МВФ.

5. Назовите слова, употребляющиеся в форме 1-го лица единственного числа настоящего времени:

*бороздить, выздороветь, колесить, очутиться, победить, хныкать, бриться, вынудить, убедить, опротиветь, ощутить, сыпать, щипать, брызгать, гудеть, чудить, полоскать, дудеть, трусить, угораздить.*

6. Какие имена и фамилии склоняются?

Эдит Пиаф, Георгий Данелия, Михаил Салтыков-Щедрин, Валентин Фоминых, Василий Лановой, Эрнест Хемингуэй, Леонид Гайдай, Зоя Гайдай, Александр Лукашенко, Андре Моруа, Альберто Моравиа, Алексей Голубь, Борис Пастернак, Любовь Вишня.

Задание 8. Работа с таблицей.

Распределение слов по частям речи.

Заполните 1 таблицу по образцу, используя примеры из текста.

Часть речи

Семантический признак

Морфологический признак (грамматические категории: постоянные и непостоянные)

Синтаксический признак (функция в предложении и грамматическая сочетаемость)

Примеры

1. Имя существительное

предмет

Нарицательное, конкретное, неодушевленное, мужского рода, в единственном числе, в Предложном падеже.

*В русском языке* дополнение связь - согласование

*В языке*

2. Имя прилагательное
3. Имя числительное
4. Местоимение
5. Глагол, причастие, деепричастие
6. Наречие
7. Союз
8. Предлог
9. Частица
10. Междометие

*Был лунный вечер. Остап нёсся по серебряной улице легко, как ангел, отталкиваясь от грешной земли. Ввиду несостоявшегося превращения Васюков в центр мироздания, бежать пришлось не среди дворцов, а среди бревенчатых домиков с наружными ставнями.*

*Сзади неслись шахматные любители.*

*- Держите гроссмейстера! – ревел одноглазый.*

*- Жульё! – поддерживали остальные.*

*- Пижоны! – огрызнулся гроссмейстер, увеличивая скорость.*

*- Караул! – кричали избитые шахматисты.*

*Остап запрыгал по лестнице, ведущей на пристань. Ему предстояло пробежать четыреста ступенек. На шестой площадке его уже поджидали два любителя, пробравшиеся сюда окольной тропинкой прямо по склону. Остап оглянулся.*

*(И. Ильф и Е. Петров)*

### **Практическое занятие №3.**

**Тема: Анализ текстов. Работа с текстами с целью редактирования.**

**Цель:** знать грамматические и морфологические нормы русского литературного языка; развитие речевой компетенции студентов, выработка умения общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

#### **Выполнение работы:**

Задание 1. Назовите ошибки, возникшие при употреблении антонимов, дайте стилистической правки предложений.

1. Иванов исключен из колледжа из-за отсутствия наличия признаков старания. 2. Родители Иванова проявляют активное равнодушие к поведению сына. 3. Молодые старокраматорцы выступили с инициативой... (имеются в виду рабочие Старокраматорского машиностроительного завода). 4. Как ви-дите, картина преподавания истории у нас оптимистична, но достаточно печальна. 5. Эта пожилая женщина была еще очень молодой. 6. К столу подошли две женщины: одна рыжеволосая, другая в сером костюме. 7. Петров был наказан по результатам ревизии выго-вором и премией. 8. Не болтливый, но и не разговорчивый, мой друг всегда найдет для меня слова поддержки. 9. При достаточно высоких минусовых температурах тяжело дышать не только людям, но и животным.

Задание 2. Сравните различные редакции предложений, выделенных курсивом; укажите функционально-стилистическую принадлежность и экспрессивную окраску слов, употребление которых приводит к смешению стилей. Отметьте наиболее удачные варианты и предложите свои, обосновывая стилистическую правку.

1. Вначале они искренне посмеивались над предложением бригадира прихватить для работы и ночные часы. Теперь вся бригада убедилась, что работа по-новому — дело стоящее, что такая работа приносит результаты вдвое лучше в сравнении со старыми. - Вначале предложение бригадира работать и в ночное время не было принято всерьез, но со временем все убедились, что такая организация труда позволяет увеличить выработку вдвое. - Предложение бригадира работать в ночную смену сначала не нашло отклика у нас, но теперь все пони-мают, что новая организация труда дает вдвое лучшие результаты. На что способны хлопцы бригадиров Петрова и Иванова? В первом полу-годии они оскрамлились. — Смогут ли теперь члены бригады Петрова и Иванова дока-зать свое мастерство, если в первом полугодии они показали плохие результаты?

То, что у провинциального тренера своя школа, - уже блестящий факт. - Замечательно то, что тренер, работающий на периферии, сумел создать свою собственную школу. - То, что на периферии у тренера есть своя система воспитания спортсменов, - примечательный факт.

За последнее время пешеход стал каким-то одержимым. Он словно подстерегает автотранспорт, чтобы ринуться прямо под машины. - В последнее время пешеходы стали особенно недисциплинированны. Из-за нео-сторожности пешеходов в последнее время участились несчастные случаи.

Замечено постепенное падение интереса к водопроводной воде, что объясняется ее не особенно приятными вкусовыми качествами. - Вкусовые качества воды из крана заметно снизились. - С меньшим удовольствием люди стали использовать водопроводную воду из-за ее плохого вкуса. - Вряд ли кого из нас можно убедить в том, что вода из крана вкусна. - Невкусной стала вода из крана, и поэтому ее пьют неохотно.

Задание 3. Дайте оценку словоупотреблению в статье, опубликованной в газете. Укажите стилистические ошибки (неточный выбор лексического эквивалента, использова-ние слова без учета его семантики, нарушение сочетаемости и др.), отредактируйте текст.

Тульские пряники: сладкие, мятные

К чаю ароматному - угощенье знатное

Первое упоминание о пряниках как излюбленном баловстве русского народа приходится на время расцвета торговли Великого Новгорода. На протяжении нашей тысячелетней истории не было ни одного исконно русского праздника, который проходил бы без пряников. Были они на любой вкус и цвет: мятные, леденцовые, пресные и с медом. Воображение древних кондитеров разыгры-валось не на шутку, каких только пряничных форм они не придумывали: в виде зайчиков, оленей и петушков.

Еще в прошлом столетии на популярной тогда Нижегородской ярмарке ту-ляками братьями Гречихиными впервые были показаны медовые пряники под названием «Тульские». По своим вкусовым качествам и необыкновенной руч-ной росписи тульское чудо оказалось на голову выше своих собратьев. С этого момента и полетела молва о необыкновенных пряниках, о которых через ка-кие-нибудь несколько лет говорили уже по всей России. Любые крупные пря-ники с причудливым рисунком и привкусом меда воспринимались как «Тульс-кие». Впрочем, как оказалось, это было совсем не так. В Тулу с завидной пери-одичностью наезжали кондитеры со всех губерний России, чтобы

перенять кулинарный опыт в создании пряников. Но у многих ничего даже близкого к оригиналу не получалось. Старания пропали даром.

Будучи в Туле корреспонденты «МК» решили выяснить, а не погибло ли это ремесло вообще. Зайдя в один из фирменных пряничных магазинов (а в Туле есть и такие), нам довелось наблюдать громадную очередь за этими легендарными сладостями. Одна пожилая гражданка из этой очереди, выложив последние рубли, с удовольствием рассматривала свое приобретение. Мы не смогли удержаться и не узнать у бабульки:

— Вы что же, без своих пряников жить не можете, что выкладываете за них последние деньги?

А старушка нам:

- Мы свои пряники любим. Вы посмотрите, народ в очереди и стар и млад, ведь со всего города съезжаются. Было бы у меня денег побольше, я бы их каждый божий день ела, а этот я не себе купила, а внучку своему.

Тут в наш диалог молодые продавщицы вмешались, которые довольно шустро разгребали очередь: «Вы зайдите в наш цех и посмотрите, как мы над пряниками колдуем. Такого производства вы нигде не увидите».

Все производство пряников оказалось на заднем дворике того же магазина. По большому счету это и производством-то нельзя назвать - в двух небольших комнатках резво месили тесто и шустро лепили пряники несколько женщин. Ни-каких тут механических линий и тем более станков, весь труд полностью ручной. Мы попали как раз в момент заступления вечерней смены: спрос на тульские пряники большой, поэтому мастерицам приходится работать чуть ли не круглосуточно. Как только мы познакомились с женщинами, так сразу были награждены теплыми пряниками.

Делаются они следующим образом: уже готовое тесто раскатывают по столу скалками, заправляют эти тонкие блины в деревянные формы, заливают яблочным или малиновым повидлом, сверху накрывают опять же тонким блином, потом обколачивают, и из формы вываливается сырой пряник. Затем его направляют обратно в печку, на которой, судя по ее внешнему виду, работали еще наши потомки. Было время, угольком и дровишками топили —тогда и пряники вкусней были, - потом на газ перешли, однако печка не подводит и исправно выдает настоящие тульские пряники.

Как нам объяснили мастерицы, весь секрет необыкновенного вкуса пряников зарыт именно в этой печке и в том, что делаются они вручную. Многие работают здесь уже порядка двадцати лет, и каждая мастерица вкладывает в него всю свою душу. Хотя на первый взгляд и не поймешь, когда они душу успевают в пряники вкладывать, слишком уж быстро они отлетают от рук мастериц.

Формочки, из которых получают пряники, до сих пор также вручную вырезаются мастерами-виртуозами. Основу этого ремесла заложила еще в прошлом веке династия резчиков ко дереву братьев Соколовых, мастерству которых завидовали матерые ювелиры.

Перед нашим уходом из пряничного рая хозяйка выложила весь ассортимент пряников, которые они сейчас производят. На столе оказались пряники самых странных причудливых форм, с различными надписями. Из печки нам достали прянички-малютки весом граммов по пятьдесят, причем рисунок и на них присутствует. Правда, лицезреть его лучше все-таки с помощью лупы.

Наконец мастерицы выволокли откуда-то пряник-гигант. Метр на пятьдесят и весом в один пуд! Для них это самая большая гордость, потому как этот монстр, по их словам, и есть самый большой и вкусный пряник во всем мире.

Задание 4. Выявите различные формы речевой избыточности (плеоназм, тавтология, скрытая тавтология, повторение слов), исправьте предложения.

1. В следующем году нам предстоит большая работа по разработке годового-го плана предстоящей работы. 2. Продолжительность процесса плавки длится несколько часов. 3. Жилые кварталы предполагается развернуть в сторону реки, так что в центре города сохранится существующая сосновая роща. 4. Свои требования истец обосновывает необоснованными основаниями, основанными только на предположениях. 5. Здание будут украшать витражи из цветного литого стекла. 6. В огне пожара 1812 г. погибли все деревянные сооружения монастыря, обгорели и каменные сооружения. 7. Быстрое развитие города историки объясняют тем, что здесь сходились перепутья важных торговых путей. 8. С западной стороны, если смотреть с севера на юг, расположено водохранилище, а с южной, если смотреть с востока на запад, - лес. 9. В текущем году цветение будет протекать на этих побегах цветов. 10. Парк очистили от мусора, но он так и остался неогороженным, и сейчас он до сих пор служит пастбищем для скота.

#### **Практическое занятие №4.**

**Тема: Пунктуационные нормы современного русского языка. Работа с текстами.**

**Цель:** закрепить и откорректировать имеющиеся у студентов знания орфографических и пунктуационных норм; дать представление о вариантной постановке знаков препинания.

#### **Выполнение работы:**

Задание 1. Спишите текст, вставьте пропущенные буквы и знаки препинания, вставленные буквы и знаки препинания подчеркните.

Пр..ближаются весе...ние экзамены и мы с братом Сашей усиле...но готовимся к их сдач...  
. Саша учится в университете. а мне еще далеко до а...тестата зрелости: в этом году мне  
быть удаст...ся получить свидетельство об окончании... восьмого класса.

Из(за) болезни я не был в школе два месяца и (в) следстви... этого очень отстал. И потому  
мне необходимо повторить всю програ..у пройде...ную в течени... года. Я ра...читал (по)  
сколько страниц в день надо читать но мне н...как (не) удастся выполнить эти ра...четы.  
Стоит только усест...ся за учебники как в голову сами приходят мысли о стадионе.  
Хорошо бы с...грать в во...ейбол или потренироват... ся в беге - в прошлом году я был  
чемпионом школы в соревнованиях на короткую дистанц...ю.

(Не) плохо сбегать с к...мпанией сверс...ников на берег Волги к речному вокзалу или  
забрат..ся в п...лисадник и почитать что (нибудь) о кораблях к...раванах необыкновенных  
пр...ключениях,

Саша весь погл...щен занятиями: что(то) подч...ркивает карандаш..ом в брош...рах  
выписывает ц...таты из сочинений кла...сиков иногда читает (в)полголоса об агре...сиях  
капитуляции конгре...сах и еще о чем-то соверше...но непонятном. Я сажусь за стол и  
тоже читаю о м...р...дианах и парал...елях криста...ах и элементах.

Но вот начинается трансляция матча со стадиона "Динамо", - и я замираю над  
(не)дочитанным параграфом. Саша тот(час) выключает радиопр...емник.



Я старательно решаю упражнение с двумя неизвестными но все равно слышу и шум трамваев и крик девчонок скачущих на трамвае. В отчаянии я уйду на кухню но здесь мне мешает сосредоточиться наш пес Дружок сидящий в куче под окном.

Задание 2. Найдите сложноподчиненное предложение.

- А. Грачи давно расхаживали по двору, скворцы и жаворонки тоже прилетели.
- Б. В Мещерском крае нет никаких богатств, кроме лесов, лугов и прозрачного воздуха.
- В. Живопись Левитана, как считают искусствоведы, отражает неброскую красоту средней полосы России.
- Г. В ком добра нет, в том правды мало.

Задание 3. Прочитайте предложение. Никогда не забывайте, что театр живет не блеском огней, роскошью декораций и костюмов, эффектными мизансценами, а идеями драматурга. Придаточное предложение в нем стоит...

- А. перед главным предложением
- Б. после главного предложения
- В. в середине главного предложения

Задание 4. Сделайте синонимическую замену простого предложения с причастным оборотом сложноподчиненным предложением.

На речной пойме, заливаемой в половодье, бывают богатые урожаи кукурузы.

Задание 5. Составьте из двух простых предложений сложное с придаточным времени.

Вечерняя заря погасла. Мы вернулись из леса.

Задание 6. Сделайте синонимическую замену сложносочиненного предложения сложноподчиненным с придаточным уступительным.

На севере суровый климат, но там произрастает много редких растений.

Задание 7. Определите вид придаточного обстоятельного в сложноподчиненном предложении. Надо поймать тот час, когда косые лучи начнут пронизывать лес.

- А. придаточное времени
- Б. придаточное определительное
- В. придаточное условное

Задание 8. Найдите среди данных предложений сложноподчиненное с придаточным места.

- А. Я рассказал, где прошло мое детство.
- Б. Я поехал туда, где прошло мое детство.
- В. Я побывал в городе, где прошло мое детство.

Задание 9. В каком предложении допущена пунктуационная ошибка?

- А. Для того чтобы правдиво сыграть любую роль, прежде всего нужно найти зерно художественного образа.
- Б. Особенно мне нравится ночное пение соловья, когда над головой светят звезды и все в лесу примолкает.
- В. На задаваемые вопросы Дерсу объяснял, что если в тихую погоду туман поднимается вверх, непременно надо ждать затяжного дождя.

Задание 10. Спишите предложение, расставьте знаки препинания.

Умение сказать именно то что нужно и именно так чтобы нас слушали и понимали есть без сомнения великое умение которое дается очень немногим и которым никто не имеет права пренебрегать.

Задание 11. Придумайте начала и запишите полученные предложения.

- А. ..., как будто хотел мне что-то сказать.
- Б. ..., что слушали, не проронив ни слова.

Задание 12. Допишите сложноподчиненное предложение. Укажите вид придаточного.

- А. Узнайте, пожалуйста,...
- Б. С тех пор как мы поселились у озера,...
- В. Девушка так мило улыбалась,...
- Г. Мне нравятся песни,...

### **Практическое занятие №5.**

**Тема: Работа с образцами деловых бумаг. Составление документов.**

**Цель:** дать характеристику официально-деловому стилю, рассмотреть особенности служебно-делового общения.

#### **Выполнение работы:**

Проанализировать фрагмент текста и письменно доказать, что он относится к официально-деловому стилю:

В соответствии со ст. 23 Федерального закона «Об оружии» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить следующие размеры единовременных сборов, взимаемых с юридических лиц и граждан за выдачу лицензий на торговлю гражданским и служебным оружием, его приобретение, разрешений на хранение или хранение и ношение, транспортирование, ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз с территории Российской Федерации оружия и патронов к нему, а также за продление срока их действия, согласно приложению № 1.

2. Какие из известных вам типов вопросов будут наиболее эффективными в следующих ситуациях (подготовьте свои вопросы):

- А. Опрос общественного мнения о политических лидерах, вызывающих наибольшее доверие.
- Б. Проведение беседы при приеме на работу с крайне застенчивым претендентом.
- В. Стремление научного руководителя помочь студенту в составлении индивидуального плана исследовательской (учебной) работы.
- Г. Желание куратора (старосты) понять действительные причины конфликта в группе.

Аудиторная работа:

Используя задание № 2, провести деловые беседы (после каждой беседы анализ по плану: 1) выполнение требований к речевой коммуникации в деловой среде; 2) поведение участников беседы; 3) структурная организация беседы; 4) использование вопросов разных типов; 5) использование устойчивых речевых оборотов; 6) эффективность беседы).

Разделившись на группы, придумать ситуацию, продумать структуру деловой беседы и инсценировать беседу.

### **Практическое занятие №6.**

**Тема: Научный стиль. Особенности научного стиля речи.**

**Цель:** изучить языковые особенности и жанры научного стиля.

**Выполнение работы:**

1. Подобрать иллюстрации (1-2 наименования) к различным жанрам научного стиля (функционально-стилевая классификация).
2. Письменно проанализировать эти фрагменты: доказать принадлежность текста к научному стилю и соответствующему жанру.
3. Подобрать примеры на каждый тип речи (описание, повествование, рассуждение) и доказать принадлежность текста к тому или иному типу речи.
4. Определить, к какому типу речи относятся приведенные тексты (письменно доказать):

*А. Компания разработала новый телефон. Это самый маленький в мире телефон: его вес всего 45 г. Он имеет очень маленькую антенну и работает на литий-ионной батарее. Микросхемы, на которых работает телефон, особенно хорошо экономят электроэнергию. Новая игрушка набирает номер абонента с голоса. (Русский телеграф. 1997. № 56)*

*Б. Важнейшая задача городской политики – решение проблем обслуживания жилищного фонда. На эти цели тратится около трети городского бюджета, горожане все больше платят за жилье... и при этом все понимают: деньги тратятся неэффективно. Дело в том, что жилищная сфера чудовищно монополизирована: РЭУ сами себе заказывают работу, сами же получают за нее деньги. Городу же необходима реформа жилищной сферы, суть которой – не в тривиальном повышении цен, а в демонополизации, в создании механизмов контроля за теми, кто обслуживает жилье (Невский обозреватель. 1997. № 4)*

*В. Арбитражный суд обязал ЗАО «Несте-Санкт-Петербург» возместить компании сумму убытков за поставку некачественного бензина.*

*Конфликт возник в июле 1997 г., когда один из автомобилистов заправил машину бензином марки ВЕ-95Е на автозаправочной станции, принадлежащей данной компании. Машина сломалась, даже не успев покинуть бензоколонку. Вызванный из скорой передвижной автомобильной службы «СПАС 0001» мастер констатировал наличие в бензобаке «воды, белой эмульсии неизвестного происхождения».*

*По требованию клиента компании «Балт-Трейд» взяла на себя расхо.*

5. Привести примеры общенаучных, межнаучных, узкоспециальных терминов, относящихся к вашей специальности.

6. Подготовить список имеющихся словарей по вашей специальности (выходные данные и структура словарной статьи).

7. Проверьте по толковым словарям и словарям иностранных слов, правильно ли вы понимаете значение следующих заимствований:

*Аннотация, реферат, персонификация, гипотеза, прецедент, эквивалент, форум, экспрессия.*

8. Отметьте случаи неуместного использования заимствований:

*В ходе дискуссии обсуждались различные альтернативы; хозяйка собрала экстерном на стол; накал матча достигает своего апогея; эффективность тренировочного процесса; не будем фетишизировать фатальную неизбежность.*

9. Укажите значения заимствованных слов и подберите к ним слова-синонимы русского происхождения:

*Абитуриент, адаптация, ажиотаж, стереотип, адекватный, спонтанный, апелляция, формальный.*

10. В каких речевых ситуациях лучше использовать иноязычное слово, а в каких его русский синоним?

*Декрет – постановление, дефис – черточка, дефект – недостаток, пролонгация – продление, променад – прогулка, регистр – список, репрезентация – представительство, хаос – беспорядок.*

## Практическое занятие №7.

### **Тема: Публицистический стиль речи. Жанровое своеобразие стиля.**

**Цель:** рассмотреть особенности публицистического стиля и сферы его применения. Изучить средства речевой выразительности.

#### **Выполнение работы:**

1. Подберите отрывок из газет, журналов и найдите в нем средства речевой выразительности, отметьте языковые особенности, синтаксические конструкции, индивидуально-авторское употребление слов и т.п. (письменно). Имейте текст на занятии.
2. Подготовьте речь для выступления перед аудиторией, соблюдая все правила (подготовка речи, композиция речи, произнесение речи, использование речевых средств и т.п.). Будьте готовы проанализировать подготовленную речь своих однокурсников.

#### Аудиторная работа:

1. Прочитайте фрагмент из очерка А. Солженицына «Как нам обустроить Россию» и докажите, что он принадлежит к публицистическому стилю.

Кто из нас не знает наших бед, хотя и покрытых лживой статистикой? Семьдесят лет влачась за слепородной и злокачественной марксово-ленинской утопией, мы положили на плахи или спустили под откос бездарно проведенной, даже самоистребительной, «Отечественной» войны – треть своего населения. Мы лишились своего былого изобилия, уничтожили класс крестьянства и его селения, мы отшибли самый смысл выращивать хлеб... Изнурили наших женщин на ломовых неподымных работах, оторвали их от детей, самих детей пустили в болезни, в дикость и в подделку образования. В полной запусси у нас здоровье, и нет лекарств..., и беспомощное личное бесправие разлито по всем глубинам страны, - а мы за одно только держимся: чтоб не лишили нас безумного пьянства.

Но так устроен человек, что всю эту бессмыслицу и губление нам посильно сносить хоть и всю нашу жизнь насквозь – а только бы кто не посягнул обидеть, затронуть нашу нацию! Таков человек: ничто нас не убедит, что наш голод, нищета, ранние смерти, вырождение детей – что какая-то из этих бед первой нашей национальной гордости!

2. Подготовьте анализ приведенного текста письменно (с последующим обсуждением).

### **Практическое занятие №8.**

**Тема: Особенности разговорного стиля речи. Разговорная речь в системе функциональных стилей.**

**Цель:** использовать основные приемы информационной переработки устного и письменного текста; осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач.

#### **Выполнение работы:**

**Упражнение 1.** Распределите слова по группам: разговорные, просторечные (лексика, характерная для необразованного городского населения), общеупотребительные (нейтральные).

Брякнуть, сказать, упомянуть, вкалывать, барышничать, скоромничать, наворовать, нахапать, стырить, вскопать, провалить (экзамен), сутяжничать. Мода, стульчик, котенок, ворон, стаканчик, свечка, стол, бабка, грязища, водица, гусь, служба, машина, уродина, хват, рыба, хлебушек.

**Упражнение 2.** Выявите особенности жанра дневника. Как, на ваш взгляд, может проявляться индивидуальность автора в дневниковых записях?

**августа 1974.**

*Будь сдержан. В меру изумляйся чудесам. Они на каждом шагу. Тебе, неверующему, на каждом шагу — персты Божьи.*

*Не русский язык — часть меня, а Я — часть русского языка.*

**августа 1974.**

*Ужасное право: карать и миловать. Упаси Бог. Воздаяние — великое слово. «Хаджи-Мурат», гл. XI, перелом в человеке.*

*«Нервы поверх кожи».*

*Если после того, что было, не уверовал, то не уверую, если сожгут, а потом воскресят. Новорождение в смертных муках (9 месяцев).*

*Л. Чуковская не любит писем Пушкина и вообще его прозы. «Голая проза». Ну и ну...*

**августа 1974.**

*Я нашел его /собаку Тома/ 16 июня 1970 г., точнее, он нашел меня.*

*Пушкин о службе — из 1-й гл. «Капитанской дочки». Для меня: От жизни не беги! (Сама уйдет.) За жизнью не гонись. (А. Якобсон)*

**Упражнение 3.** Проведите риторическую игру «Знакомство». Представьте, что вы едете на автобусную экскурсию, а с вами рядом сидит незнакомый человек. Вам хочется с ним поговорить. Продумайте, как вы построите диалог, с чего начнете, какие темы будете развивать.

**Упражнение 4.** Составьте и запишите телефонный разговор, который может состояться у вас с возможным адресатом: родителями, другом, старшими родственниками, сестрой или братом.

**Упражнение 5.** Напишите письма возможным адресатам: директору фирмы, в которую вы хотите устроиться на работу, подруге или другу, которого вы не видели много лет, близкому человеку из-за границы, где вы находитесь в турпоездке или долгосрочной командировке. Постарайтесь использовать в тексте разные типы речи. Следите за композицией вашего письма! В каких стилях будут написаны тексты? В чем разница?

**Упражнение 6.** Прочитайте в виде образца разговорного стиля речи два письма В. Я. Лакшину, писателю, публицисту, Ивана Сергеевича Соколова-Микитова (1892—1975), писателя, рассказчика, очеркиста, отличающегося пристальным вниманием к человеку, природе, животным.

**I.** 23 июня 1969. Карачарово

*Дорогой Владимир Яковлевич!*

*Посылаю последнюю страничку «Вертушинки» с очень немногими добавлениями.*

*Благодарю за доброту, дружеское письмо. По-прежнему сижу в моей карачаровской норе, обрастаю барсучьей шерстью. На свет почти не выползаю. Ночами почти не сплю.*

*Живу воспоминаниями. Но как тяжки подчас эти воспоминания!*

*От Трифоныча получил недавно бодрое письмо. Рад, что все кончилось благополучно.*

*Радуюсь и тому, что Ваш славный корабль продолжает свой путь, минуя подводные и надводные рифы. Прошу передать наш привет друзьям-новомировцам. Дружески обнимаю.*

**И. Соколов-Микитов**

*P.S. Если возможно, пошлите, пожалуйста, в Карачарово седьмую книжку «Нового мира», когда она появится на Божий свет.*

**II.** 8 августа 1968. Карачарово

Дорогой Владимир Яковлевич!

Посылаю Вам привет, поклон и несколько маленьких рассказов под общим названием «Звуки земли». Боюсь, что эти скромные рассказы не подойдут для серьезного толстого журнала. Но кто знает? Писал же Аксаков записки об ужениии рыбы, о птицах. Ежели рассказы не подойдут, в обиде не буду. Верните их Мише, которому я поручил побывать у Вас. Он расскажет Вам о моем житье-бытье.

Что делается у Вас в «Новом мире»? Где Александр Трифонович? Очень хотелось бы повидать вас обоих в карачаровской барсучьей норе. Удастся ли?

Крепко жму руку.

И. Соколов-Микитов

**1. Обратите внимание на основные компоненты письма**

- а) начало (дата, место, форма обращения к адресату);
- б) основная часть (деловая или сугубо личная информация; просьбы, предложения, пожелания; приветы родным и знакомым);
- в) конец (пожелания адресату, подпись; дата и местонахождение отправителя письма — если они не были указаны в самом начале).

**2. Выделите признаки разговорного стиля: в лексике, словосочетаниях, устойчивых оборотах речи, структуре предложений.**

**3. Какое из двух писем вы отнесли бы к сугубо личным, интимным, а какое к деловым и в то же время дружеским? Почему?**

**4. Попробуйте передать отношения И. Соколова-Микитова и В. Лакишина на основе первого письма и второго. Какие стороны их отношений в большей мере раскрываются в первом письме, какие — во втором? Подтвердите это фактами из писем.**

**Упражнение 7.** Напишите письмо близкому для вас человеку. Подумайте над формой и содержанием письма, какое оно будет. Нужно ли жаловаться или хвалиться? Выберите тон письма. Как закончить письмо?

**Упражнение 8.** Запишите данные ниже слова по группам:

- а) общеупотребительные;
- б) разговорные;
- в) просторечные.

Ахнуть, балагурить, вдогонку, жадничать, промозглый, всплакнуть, бе..порядок, беспр..дел, вкалывать, ручеек, дурачье, бабуля, зайчишка, расческа, печка, замаскировать (в переносном значении), дом, навор..вать, стол, нахапать, приработок, большущий, скрыть, шабашка, заморозки, лесник, небосклон, горизонт, побережье.

Продолжите примерами все группы слов.

**Упражнение 9.**

Выпишите слова, относящиеся к разговорному стилю речи.

Водица, кисонька, дождик, бродяга, достоинство, болтун, беленький, толстенный, сестрица, ножик, толстенький, говорунья, нажарить, поговорить, билетерша, ночевка, кусачий, нарвать, лгунишка, голосище, развеселый, премиленький, добряк, хвостун,

*вечерка, дворняга, старичье, сорвиголова, головушка, светелка, нисходить, передатчик, перелет, антисанитарный, договоренность.*

**Упражнение 10.** Прислушайтесь к речи других людей — дома, на улице, в магазине, в транспорте — и запишите 10—12 оборотов, характерных для устной разговорной речи.

**Упражнение 11.** Составьте микротексты (по 2—3 небольших предложения), в которых уместно были бы употреблены характерные для разговорного стиля союзы:

а) *да и;*

б) *а не то;*

в) *не то.., не то;*

г) *не так чтобы;*

д) *нет бы;*

е) *не так чтобы..., а (но).*

**Упражнение 12.** Выпишите из любого толкового словаря русского языка не менее 10 слов и выражений со стилистической пометой разг. и столько же слов и выражений с пометой *прост.* Охарактеризуйте разницу между разговорными и просторечными средствами языка.

**Упражнение 13.** Найдите разговорные и просторечные слова и обороты речи в приведенных ниже текстах. В чем своеобразие и художественно-стилистическое назначение их использования: в басне И. Крылова; в отрывке из повести А. Пушкина «Барышня-крестьянка»; в рассказе М. Зощенко? Какой иной смысл может иметь басня Крылова в современных условиях?

### *СВИНЬЯ ПОД ДУБОМ*

*Свинья под дубом вековым*

*Наелась желудей досыта, до отвала;*

*Наевшись, выпалась под ним;*

*Потом, глаза продравши, встала*

*И рылом подрывать у Дуба корни стала.*

*«Ведь это дереву вредит, —*

*Ей с Дубу ворон говорит, —*

*Коль корни обнажишь, оно засохнуть может». —*

*«Пусть сохнет, — говорит Свинья, —*

*Ничуть меня то не тревожит;*

*В нем проку мало вижу я;*

*Хоть век его не будь, ничуть не пожалею;*

*Лишь были б желуды: ведь я от них жирею». — «Неблагодарная! — промолвил Дуб ей тут, —*

*Когда бы вверх могла поднять ты рыло,*

*Тебе бы видно было,*

*Что эти желуды на мне растут».*

*Невежда так же в ослепленье*

*Бранит науки и ученье,*

*И все ученые труды,*

*Не чувствуя, что он вкушает их плоды.*

*(И. Крылов.)*

«...Небось, милая, — сказал он Лизе, — собака моя не кусается». Лиза успела уже оправиться от испугу и умела тотчас воспользоваться обстоятельствами. «Да нет, барин, — сказала она, притворяясь полуиспуганной, полужастенчивой, — боюсь: она, вишь, такая злая; опять кинется». Алексей (читатель уже узнал его) между тем пристально глядел на молодую крестьянку. «Я провожу тебя, если ты боишься, — сказал он ей, — ты мне позволишь идти подле себя?» — «А кто те мешает? — отвечала Лиза, — вольному воля, а дорога мирская». — «Откуда ты?» — «Из Прилучина; я дочь Василья-кузнеца, иду по грибы» (Лиза несла кузовок на веревочке). «А ты, барин? Тугиловский, что ли?» — «Так точно, — отвечал Алексей, — я камердинер молодого барина». Алексею хотелось уравнять их отношения. Но Лиза поглядела на него и засмеялась. «А лжешь, — сказала она, — не на дуру напал. Вижу, что ты сам барин». — «Почему же ты так думаешь?» — «Да по всему». — «Однако же?» — «Да как же барина с слугой не распознать? и одет-то не так, и баишь иначе, и собаку-то кличешь не по-нашему». Лиза час от часу более нравилась Алексею.

1. Найдите слова и словосочетания в речи автора и молодого барина, которые в настоящее время мы относим к разговорному стилю.
2. Какие слова в тексте из повести Пушкина вам представляются устаревшими?
3. С помощью словаря определите значение непонятных вам слов.
4. Найдите все частицы, определите их значение. Какую роль они играют в тексте? Объясните правописание частиц.

#### О ПОЛЬЗЕ ГРАМОТНОСТИ

А ведь я, грешный человек, думал, что у нас неграмотных людей не осталось. Я думал, что неграмотные давно уже ликвидированы.

Конечно, я не предполагал, что народ по-французски лепетать начал и вообще высшую арифметику узнал. Я про это не думал. Однако насчет читать, писать и фамилию подписывать — это мне казалось очень даже просто и возможно.

Оказалось, не так это дело обстоит.

Вот извольте поглядеть, какая история развернулась на этом фронте.

В прошлом месяце на одном громадном заводе решено было покрепче навалиться на неграмотных. Все-таки новый год наступил. А там вскоре десятая годовщина предвидится. А там опять новый год.

А неграмотные еще не вполне ликвидированы. Нехорошо это. Некультурно. Надо навалиться.

Ну, и в силу этого решили навалиться.

Председатель культкомиссии собрал своих помощников и ведомости на получку денег тоже рассмотрел. Поинтересовался, кто как и кто никак подписывается.

Ну, и оказалась целая армия неграмотных. Большие ста. А в школу ходит ликвидироваться едва ли тридцать. Значит, остальные ловчатся.

Председатель культкомиссии собрал своих помощников и говорит:

— Вот что, ребята, надо беспрерывно навалиться. Пуцай завтра соберутся все неграмотные в восемь часов вечера. Объявить про это.

Помощники — ребята молодые, горячие — сразу за дело принялись, начали между собой программу обсуждать.

И вот, конечно, на завтра вечер наступает. Восемь бьет. Культкомиссия в полном боевом составе является. Председатель тут же, конечно, с портфелем. Садятся вокруг стола. Только смотрят, нету неграмотных, не являются.

Председатель говорит:

— Братцы, да где ж, например, эти неграмотные? Или, может быть, вы оповестить забыли?



*Нет, говорят, объявили, помилуйте. В каждом цехе объявление повесили. Начали ждать. «Все-таки, думают, неграмотный народ — малосознательный, опаздывать любит. Придется обождать». А тут девять ударяет. И нет никого. Один какой-то дядя зашел, да и тот оказался грамотный. По ошибке сунулся.*

*Председатель культкомиссии говорит:*

*— Братцы, а ведь неграмотные — неграмотны. Как же они могут прочесть ваши объявления?*

*Тут ребята заволновались.*

*— А ведь верно! — говорят. — Они читать не могут. И действительно, так никто и не пришел.*

*Тогда на другой день отрядили специального человека. Ходил этот человек по всем цехам и орал в три голоса насчет собрания.*

*Ну и, конечно, другой коленкор. Устный подход оказался правильный. Все-таки пришло человека четыре, не считая председателя. На них и навалилась культкомиссия.*

Выпишите слова, которые могут относиться к другим стилям речи, в скобках указывая, к какому именно.

**Упражнение 14.** В разговорной речи важно не только умение слушать, но и умение говорить. Отметьте в письме А. С. Пушкина А. Х. Бенкендорфу слова, обороты речи, уместные и в настоящее время в официальном письме высокопоставленному лицу, и слова, обороты, которые вы считаете архаичными, неуместными в наше время. Выпишите их в две колонки.

*Милостливый государь*

*Александр Христофорович,*

*Государю императору угодно было через Ваше сиятельство дозволить мне печатать «Историю Пугачева» в одной из типографий, зависящих от его*

*высокопревосходительства М. М. Сперанского: осмеливаюсь прибегнуть к Вашему сиятельству с покорнейшею просьбою дать знать о том куда следует.*

*С глубочайшим почтением и совершенной преданностию честь имею быть милостивый государь,*

*Вашего сиятельства покорнейший слуга*

*Александр Пушкин.*

*27 февраля 1834.*

Расскажите об использованных знаках препинания в тексте данного письма. Какие из них соответствуют, а какие не соответствуют современным правилам пунктуации?

**Упражнение 15.** Составьте план, который помог бы связно, полно, но в то же время немногословно рассказать о разговорной речи на основе данного текста. Трудные для вас части сообщения включите в план в виде тезисов.

*Разговорная разновидность литературного русского языка предстаёт в речи его носителей при их непосредственном и непринуждённом, неофициальном общении друг с другом. Эта монологическая, диалогическая или пол и логическая речь — неподготовленная, специально никем не обрабатываемая — отличается своими собственными синтаксическими конструкциями, особенностями фонетики и интонации, своими тенденциями отбора слов и их форм, словообразовательных средств, фразеологизмов. <...> При этом разговорные варианты очень часто экспрессивно*

*окрашены, обладают разнообразными выразительными и оценочными возможностями, отличными от экспрессивных возможностей письменной речи. Норма существует как в письменной, так и в разговорной речи. Нормы письменной речи зафиксированы в грамматиках, учебных пособиях, словарях и специальных справочниках. Грамматические нормы разговорной речи фиксируются несистематически и случайно — главным образом в связи с фиксацией норм письменных и путём противопоставления им. Поэтому разговорная речь часто определяется как неcodифицированная. (В. В. Виноградов.)*

### **Практическое занятие №9.**

**Тема: Составление текста публичного выступления. Прослушивание и анализ публичных выступлений.**

**Цель:** закрепить знания о риторике как науке, основных этапах истории риторики, учиться анализировать ораторское мастерство окружающих.

Выполнение заданий:

Задание 1. Сопоставьте различные определения риторики, выделите в них общее и различное. Какое из этих определений, на ваш взгляд, характеризуется наибольшей объясняющей силой и практической целенаправленностью?

«Определим риторикой как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета» (Аристотель). «Риторика есть искусство хорошо и украшенно говорить» (Цицерон). «Красноречие есть искусство о всякой данной категории красиво говорить и тем преклонять других к своему об одной мнению» (М.В. Ломоносов). «Риторика – филологическая дисциплина, изучающая отношение мысли к слову. Непосредственная задача риторики – прозаическая речь или публичная аргументация» (проф. А.А. Волков). «Риторика – теория, мастерство и искусство красноречия» (проф. А.К. Михальская). «Риторика – теория речи как инструмента развития общества» (проф. Ю.В. Рождественский).

Задание 2. Приведите в пример человека, который, по вашему мнению, наделен выдающимся даром слова. Что в его речи вам представляется наиболее поучительным? Есть ли среди известных вам людей такой человек, чья речь (ораторские выступления) вызывает у вас неприятие? Почему? Подготовьте выступление на эту тему (3 минуты).

Условия: 1 – будьте сдержанны в своих заключениях и оценках, 2 – «не переходите на личности»; 3 – стремитесь выражать свои мысли как можно более конкретно.

Задание 3. Ознакомьтесь с фрагментами из трактата Цицерона «Оратор». Какие части античного канона затрагиваются здесь? Что именно говорится о каждой из них? Какие из приведенных рекомендаций сохранили актуальность сегодня? Какой этап подготовки ораторской речи Цицерон считает самым важным? Согласны ли вы с ним?

«Оратор должен заботиться о трёх вещах – что сказать, где сказать и как сказать... Действительно, найти и выбрать, что сказать, – великое дело: это – как бы душа в теле. А с какой заботой оратор расположит все, что найдёт! – ибо такова вторая из трёх забот оратора. Конечно, он возведет к своему предмету достойные подступы и пышные преддверия, он с первого натиска овладеет вниманием, утвердит свои мнения, отразит и обессилит противные, доставит самые веские доводы частью в начало, частью в конец, между ними вдвинет слабые. Когда он найдёт, что сказать и где сказать, то несравненно важнее будет позаботиться, как сказать. Одним по сердцу текущая округлённость слов, и они считают красноречием безостановочную речь; а другие любят отдельные, расчленённые отрезки с остановками и передышками. «Как сказать?» – это вопрос,

относящийся и к произнесению, и к изложению: ведь произнесение есть как бы красноречие тела и состоит из голоса и движений. Итак, если кто захочет быть первым в красноречии, пусть он в гневных местах говорит напряжённым голосом, в спокойных – мягким; низкий голос придаст ему важности, колеблющийся – трогательности. Поистине удивительна природа голоса, который при помощи только трех звучаний – низкого, высокого и переменного – достигает столь разнообразного и столь сладостного совершенства в напевах. Движениями он будет владеть так, чтобы в них не было ничего лишнего. Держаться он будет прямо и стройно, расхаживать – изредка и не на много, ступать вперед – с умеренностью и тоже нечасто; никакой расслабленности шеи, никакой игры пальцами – он не будет даже отбивать ритм суставом; зато, владея всем своим телом, он может наклонять стан, как подобает мужу, простирает руки в напряжённых местах и опускает их в спокойных. А какое достоинство, какую привлекательность изобразит его лицо, которое выразительностью уступит только голосу! При этом должно избегать всякого излишества, всякого кривляния, но зато искусно владеть взглядом. Ибо как лицо есть изображение души, так глаза – её выражение. А насколько им быть веселыми или печальными, покажут сами предметы, о которых будет идти речь».

Задание 4. Прочитайте русские народные пословицы, взятые из сборника В.И. Даля. Какие выводы о характере русского народного речевого идеала можно сделать на их основании? Приведите примеры, иллюстрирующие данные пословицы. 1. Язык поит и кормит, и спину порет. 2. Красна речь слушаньем, а беседа смирением. 3. Петь хорошо вместе, а говорить порознь. 4. Много наговорено, да мало переварено. 5. Что про то говорить, чего нельзя воротить? 6. В добрый час молвить, в худой промолчать. 7. Сказал бы словечко, да волк недалечко. 8. Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай. 9. Кстати промолчать что большое слово сказать. 10. От приветливых слов язык не отсохнет.

Задание 5. В 1958 году в США был принят «Закон об образовании ради национальной обороны», который явился реакцией американских политиков на советские успехи в космосе. Данный закон предполагал значительное увеличение часов на изучение предметов, обеспечивающих развитие языковой способности учащихся (VI–XII кл.). Как вы думаете, почему американские законодатели выбрали именно такую стратегию в области народного образования? Что даёт науке и производству развитие умения воспринимать и создавать речь?

Задание 6. Круглый стол «История риторики – история человеческой мысли». Предварительное задание – Подготовить реферат (вариант – устное сообщение) по одной из тем: 1. Исторические этапы развития риторики. 2. Ораторское искусство в Древней Греции. 3. Великие ораторы Древнего Рима. 4. Судебное красноречие античности. 5. Судебное красноречие в России XIX столетия. 6. Политическое красноречие в России XX столетия. 7. Духовное красноречие и его роль в развитии русской риторики. 8. Русское академическое красноречие, его особенности и представители. 9. Русское военно-патриотическое красноречие.

Вопросы: 1. Каковы предмет и задачи риторики? Считаете ли вы необходимым изучение этой учебной дисциплины? Обоснуйте свою точку зрения. 2. Какой вклад в становление и развитие риторики внесли ораторы и философы античности? 3. Каковы особенности развития риторики в России? 4. В чем заключается значение христианства в истории риторики? 5. Докажите правдивость утверждения: «История риторики – история человеческой мысли».

Задание 7. На выбор: 1) подготовьте интересное информационное сообщение об одном из античных ораторов (1 минута); 2) подготовьте речь о себе «Разрешите представиться» (1 минута).

Прослушивание и анализ выступлений.

### **Практическое занятие №10.**

**Тема: Речевое общение. Особенности бытового и делового общения.**

**Цель:** дать понятие делового общения, научить первичным навыкам ведения делового разговора, формировать умения ведения деловых переговоров, телефонного разговора, знакомить с нормами этикета делового человека.

#### **Выполнение работы:**

1. Приведите примеры употребления различных вопросов и ответов при обсуждении каких-либо проблем.

2. Вставьте пропущенные буквы

Д..з..ртир, д..з..нт..рия, дез..нформация, д..м..гогия, д..пре..ия, де..ект, д..фицит, д..пазон, д..л..тант, д..р..ж..р, д..скр..д..тировать, д..р..ктива, ди..ертация, ди..онанс, дре..ирова..ый, д..сти..ирова..ый, дре..ированный, жест..куляция, ж..кей, ж..нглировать, ж..ри.

3. Выясните значение и происхождение следующих слов, составьте с ними предложения.

Дебитор, декларация, демпинг, депозит, депортация, деструкция, дивиденд, дилемма, дилер, диссидент, дистрибьютор, дифирамб.

4. Повторите правила переноса слов с одной строки на другую. Разделите данные слова для переноса. Отметьте варианты случаи переноса.

Азия, беззастенчивый, братский, визг, вожжи, И.К. Айвазовский, и пр., классы, комсомол, МГУ, МИД, мойка, обыскать, одесский, предысторический, 7-го апреля 1973 г., территория, т. е., трехаршинный, экспрессия.

5. Напишите правильно окончания глаголов, частицы *не* и *ни*. Расставьте знаки препинания.

Выражается сильно российский народ! И если наградит кого словом то пойдет оно ему в род и в потомство утащ..т он его и в Петербург и на край света. И как уж потом (н..)хитри и (н..)облагораживай свое прозвище хоть заставь пишущих людишек выводить его за наемную плату от древнекняжеского рода (н..)что (н..)поможет каркн..т само за себя прозвище во все свое воронье горло и скаж..т ясно откуда вылетела птица. Произнесенное метко все равно что писанное (н..)вырублива..тся топором. А уж куды быва..т метко все то что вышло из глубины Руси где нет (н..)немецких (н..)чухонских (н..)всяких иных племен а все сам-самородок живой и бойкий ум что (н..)лезет за словом в карман (н..)высиживает его как наседка цыплят а влепива..т сразу как паспорт на вечную носку и (н..)чего прибавлять уже потом какой у тебя нос или губы одной чертой обрисован ты с ног до головы.

### **6. Инновационная игра «Есть идея!»**

**Цели:**

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументировано вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

### **Игровые группы:**

**«НОВАТОРЫ».** Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

**«ОПТИМИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

**«ПЕССИМИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

**«РЕАЛИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

### **Вопросы для размышления вслух ( на выбор).**

1. Выскажите свою точку зрения о молодежной культуре. Есть ли она? Занимает ли молодежная культура особое положение в современном обществе нашей страны?
2. Говорят, кто ни о чем ни спрашивает, тот никогда ничему не научится. Вы считаете правильным это утверждение? Аргументируйте свой ответ, подтвердите его фактами и примерами из жизни.
3. По итогам социологического опроса, проведенного в России, большинство школьников старших классов назвали наркотики чумой двадцать первого века. Согласны ли вы с этим? Аргументируйте свой ответ.
4. В средствах массовой информации часто затрагивается тема безответственного отношения человека к природе. Скажите, насколько эта тема оправдана и злободневна? Что может и должна сделать молодежь для защиты природы?
5. Зачастую среди сверстников возникают определенные проблемы во взаимоотношениях. В чем они проявляются, и, каким образом Вы пытаетесь их решить? Поделитесь своим опытом.

6. На Востоке говорят: «Ученик, который учится без желания – это птица без крыльев» Согласны ли Вы с эти афоризмом? Аргументируйте свою точку зрения.
7. Представьте себе. Что Вы и ваши друзья оказались на необитаемом острове. Какие законы и правила общественного поведения Вы приняли бы в первую очередь, чтобы отношения друг с другом были бесконфликтными?
8. Как вы считаете, должны ли дети зарабатывать деньги? Если да, то, каким образом, когда и для чего? Аргументируйте свою точку зрения.
9. Один древний философ утверждал, что от правильного воспитания детей зависит благосостояние всего народа. Попробуйте объяснить, что такой правильное воспитание. КА вы это понимаете?
10. Великий философ и врач Авиценна считал, что безделье и праздность не только рожают невежество, но и являются причинами многих болезней. Согласитесь или опровергните данное утверждение.
11. Многие молодые люди любят путешествовать. В каких зарубежных странах Вам бы хотелось побывать? Почему? Где Вы уже были? Какую туристическую программу составили бы Вы, отправляясь, например, в Англию?
12. Большинство молодых людей в поисках своего жизненного пути ориентируются на кумиров. А кого Вы видите в этом качестве? Почему? Есть ли разница между идеалом и кумиром?
13. Говорят, что книги являются учителями жизни. Есть ли у Вас книга, которая действительно, сыграла важную роль в вашем становлении личности? Расскажите о ней.
14. Герои вчерашних дней и герои нашего времени. Кто они? Герои были, есть и будут всегда, или...? Аргументируйте свою точку зрения.
15. ЧТО, по-вашему, лучше: сладкая ложь или горькая правда? Покажите на примерах правоту одного из данных сочетаний?
16. Каким Вы видите свой город через двадцать лет? Изменится ли что-либо за это время? Ваш прогноз - пессимистический или оптимистический? Почему?
17. За последние 2-3 года много говорят о новейших электронных технологиях в медицине. Как вы считаете, в чем достоинства и недостатки их внедрения?

### **Практическое занятие №11.**

**Тема: Лингвостилистический анализ текста. Работа с текстами.**

**Цель:** научить учащихся делать лингвистический анализ текста.

**Выполнение работы:**

#### **Приложение А**

Текст

Из чего же вырастает огромная человеческая любовь ко всему, что умещается в одном слове - Родина?

Родина – это очень много. Это и тропинка с бродом через ручей, и пространство в одну шестую всей земной карты. Это самолёт в небе, и птицы, летящие на север над нашим

домом. Родина – это растущие города и малые, в десять дворов, деревеньки. Это имена людей, названия рек и озёр, памятные даты истории и планы на завтрашний день. Это ты и я с нашим миром чувств, нашими радостями и заботами.

Родина подобна огромному дереву, на котором не сосчитать листьев. И всё, что мы делаем доброго, прибавляет сил ему. Но всякое дерево имеет корни. Без корней его повалил бы даже несильный ветер. Корни питают дерево, связывают его с землёй. Корни – это то, чем мы жили вчера, год назад, сто, тысячу лет назад. Это наша история. Это наши деды и пращуры. Это их дела, молчаливо живущие рядом с нами, в степных каменных бабах, резных наличниках, в деревянных игрушках и диковинных храмах, в удивительных песнях и сказках. Это славные имена полководцев, поэтов и борцов за народное дело.

Человеку важно знать свои корни – отдельному человеку, семье, народу – тогда и воздух, которым мы дышим, будет целебен и вкусен, дороже будет взрастившая нас земля и легче будет почувствовать назначение и смысл человеческой жизни.

Без прошлого невозможно ни понять хорошо, ни оценить по достоинству настоящего. Дерево нашей Родины – одно целое: зелёная крона и корни, глубоко уходящие в землю.

С детской игрушки, с народной сказки, с первой школьной беседы об окружающем мире представление о Родине у человека должно складываться из прошлого и настоящего. Только при этом условии вырастет человек, способный заглянуть в завтра, способный гордиться своим Отечеством, верить в него, защищать его...

Человек должен вырастать сыном своей страны. Совершая дела великие, мы должны знать, откуда пошли и как начинали. Дела наши в совокупности с прошлым, в совокупности с окружающим миром природы и огнём домашнего очага выражаются дорогим словом ОТЕЧЕСТВО. Любить Отечество невозможно заставить декретом. Любовь надо воспитать.

(В. М. Песков)

## Приложение Б

Лингвистический анализ текста

По **типу речи** текст является ... (*описанием, повествованием, повествованием с элементами описания, рассуждением, так как...*), что сказалось на особенностях **композиции** текста.

(*В описании* – чаще всего – а) общее представление об описываемом, б) отдельные признаки, в) авторская оценка, вывод; *в повествовании* – экспозиция, завязка, кульминация, развязка; *в рассуждении* – тезис, аргументы, вывод.)

Текст состоит из ... абзацев, являющихся его смысловыми частями. Каждому абзацу соответствует **микротема** ... (Если микротемы не совпадают с абзацами по какой-либо причине, отметить это как особенность текста.)

В первой части говорится о ... во второй части (абзаце) о ... (Отметить, какие **образы** изображены в тексте.)

Композиционное единство всех частей текста выражается в наличии **грамматических связей** между его частями ... (с помощью какой связи – *цепной или параллельной* – соединены первый и второй абзацы, третий и четвёртый ...)

А как **связываются предложения** в этом тексте? Преобладает ... (*цепная/параллельная связь*)

В каком **стиле** написан текст? Поскольку ... (*общие признаки какого-либо стиля*) можно предположить, что текст написан в ... стиле. Как известно, стилистические особенности текста проявляются на всех уровнях: *лексическом, морфологическом, фонетическом, синтаксическом.*

Анализ **лексики** данного фрагмента – использование автором ... **характерно именно для ... стиля.**

**Морфологические** особенности.

Всмотримся в **синтаксические** особенности текста ..., ... (связать, если возможно, со стилем)

**Изобразительно-выразительные** средства языка, тропы и фигуры, автор использует (применяет) для ...

**Фонетические** средства изобразительности ...

Смысловые части фрагмента объединены общей **темой** ... (Или: несмотря на наличие микротем для текста характерно тематическое единство всех его частей: **общая тема** текста ...)

А цельность фрагмента задаётся **идеей** текста ... (какой)

Итак, перед нами текст, написанный в ... стиле, являющийся ... (тип речи). И ещё раз, анализируя текст, мы убедились в том, насколько оригинальным является любое «сложное синтаксическое целое», как всё органично связано, соединено, переплетено в этой тонкой материи под названием «текст».

## **Практическое занятие №12.**

**Тема: Невербальные средства общения. Оратор и аудитория.**

**Цель:** закрепление теоретических знаний о невербальных средствах общения, формирование навыков их практического использования в процессе общения.

**Выполнение работы:**

Задание 1. «Назови эмоцию»

Представим ситуацию общения, в которой для достижения цели общения важным является передать собеседнику, какую эмоцию вы в этот момент испытываете, а говорить об этом вы либо не можете, либо не хотите, либо делать этого по каким-то причинам нельзя.

Капитан каждой команды получает карточку с заданием и назначает участника, задачей которого станет передать одну из эмоций, используя только невербальные средства общения. Вслух содержание карточек произносить нельзя. Участники выполняют задание, а команда-соперник, расшифровывая невербальную информацию, называет эмоцию. За каждый верный ответ, команда получает 1 балл, что фиксируют эксперты.

Эмоций для каждой команды предложено 7, следовательно максимальное количество баллов – 7.

1 команда

2 команда



1. Удивление
1. Волнение
2. Гнев (злоба)
2. Печаль (грусть)
3. Страх
3. Презрение
4. Стеснительность
4. Тревога
5. Радость
5. Интерес
6. Отвращение
6. Стыд
7. Стрдание
7. Испуг

#### Задание 2. «За стеклом»

Представим ситуацию, когда между вами и вашим собеседником звуконепроницаемое стекло, а вам очень нужно передать ему (им) что-то важное.

Капитан каждой команды получает карточку с заданием и назначает участника, задачей которого станет передать содержание фразы, используя только невербальные средства общения. Вслух содержание карточек произносить нельзя. Участники выполняют задание, а команда-соперник, расшифровывая невербальную информацию, называет фразу. За каждый абсолютно верный ответ, команда получает 2 балла, за близкий, но не совсем верный – 1 балл. Это фиксируют эксперты.

Фраз для каждой команды предложено 5, следовательно максимальное количество баллов – 10.

1 команда

2 команда

1. Все будет хорошо!
1. Все очень плохо!
2. Как вы мне надоели!
2. Как я рад вас видеть!
3. Простите меня!
3. Я больше так не буду!
4. Этого не может быть!
4. Этого я от тебя не ожидал!
5. Я не хочу о тебе вспоминать!
5. Я буду думать о тебе!

#### Задание 3. «Определи цвет»

Представим ситуацию общения, в которой для достижения точности передачи информации важным является передать собеседнику, не просто какой цвет, а какой его оттенок вы имеете в виду.

Капитан каждой команды получает карточку с заданием и назначает участника, задачей которого станет передать одну информацию, используя только невербальные средства общения. Вслух содержание карточек произносить нельзя. Участники выполняют задание, а команда-соперник, расшифровывая невербальную информацию, называет оттенок цвета. За каждый верный ответ, команда получает 1 балл, что фиксируют эксперты.

Оттенков цветов для каждой команды предложено 4, следовательно максимальное количество баллов – 8.

1 команда

2 команда

1. Темно-красный
1. Темно-оранжевый
2. Бледно-желтый
2. Светло-зеленый
3. Светло-фиолетовый
3. Блекло-коричневый
4. Блекло-серый
4. Ярко-синий

Подведение итогов, оглашение результатов.

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине**

#### **ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи**

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает *дифференцированный зачёт*

#### **Задания к дифференцированному зачету**

##### **1. Язык является:**

- а) средством общения;
- б) предметом речи;
- в) способом общения;
- г) наукой о языке.

##### **2. Литературным языком необходимо считать:**

- а) используемый только в официальной обстановке;
- б) состоящий из специальных терминов;
- в) нормативный, соответствующий установленным правилам;
- г) применяемый в средствах массовой информации.

##### **3. Функциональные стили можно разделить на:**

- а) разговорный и научный;
- б) публицистический и художественный;
- в) книжный и официально-деловой;
- г) разговорный, публицистический, официально-деловой, художественный и научный.

**4. В определённой среде профессиональной деятельности человека используется лексика:**

- а) общеупотребительная;
- б) диалектная;
- в) профессиональная;
- г) жаргонная.

**5. Диалектные слова – это слова:**

- а) употребляемые жителями той или иной местности;
- б) вышедшие из активного употребления;
- в) используемые людьми определённой профессии;
- г) имеющие несколько лексических значений.

**6. Раздел науки о языке, в котором изучаются звуки речи, называется:**

- а) морфология;
- б) фонетика;
- в) графика;
- г) синтаксис.

**7. Орфоэпия изучает:**

- а) соотношение звуков и букв;
- б) лексическое значение слова;
- в) правила литературного произношения;
- г) части речи.

**8. Образование слов при помощи соединительных гласных происходит при:**

- а) суффиксальном способе словообразования;
- б) бессуффиксном;
- в) сложении;
- г) приставочном.

**9. Морфологический, фонетический и традиционный – это принципы:**

- а) морфологии;
- б) словообразования;
- в) орфографии;
- г) синтаксиса.

**10. Выбор гласных Е или И в корнях с чередованием зависит от:**

- а) ударения;
- б) наличия после корня суффикса –а;
- в) смысла слова;
- г) других буквосочетаний после корня.

**11. Написание букв З и С в приставках на согласный зависит от:**

- а) глухости и звонкости последующей согласной;
- б) ударной или безударной позиции приставки;
- в) наличия гласной после приставки;
- г) значения приставки.

**12. В словах шорох, крыжовник, капюшон после шипящих пишется –о, потому что:**

- а) это соответствует установленному правилу;
- б) эти слова являются исключениями;
- в) написание их можно проверить ударением;
- г) эти слова иноязычного происхождения.

**13. Буква –Е в личных окончаниях глаголов пишется, если глаголы:**

- а) прошедшего времени;
- б) совершенного вида;
- в) 1 спряжения;
- г) 2 спряжения.

**14. Через дефис со словами пишутся частицы:**

- а) -бы, -ли, -же;
- б) -ка, -таки, -то;
- в) -не, -ни;
- г) -разве, -что за.

**15. Междометия от других слов отделяются:**

- а) точкой с запятой;
- б) запятой;
- в) двоеточием;
- г) тире.

**16. Имена существительные имеют категории:**

- а) рода, числа, падежа;
- б) спряжения, наклонения;
- в) вида, склонения;
- г) времени, лица.

**17. Такие существительные, как брюки, весы, часы, имеют форму:**

- а) единственного и множественного числа;
- б) только единственного числа;
- в) не имеют категории числа;
- г) только множественного числа.

**18. Причастия – это:**

- а) самостоятельная часть речи;
- б) служебная часть речи;
- в) особая форма глагола;
- г) форма прилагательного.

**19. Предложения делятся на повествовательные, вопросительные и побудительные на основе:**

- а) цели высказывания;
- б) соотношения главных и второстепенных членов;
- в) количества грамматических основ;
- г) эмоциональной окраски.

**20. Словосочетания строятся на основе:**

- а) сочинительной связи между словами;
- б) подчинительной связи между словами;
- в) характера главного слова;
- г) смыслового вопроса.

**21. В сложноподчинённом предложении то предложение, к которому ставится вопрос, называется:**

- а) главным;
- б) придаточным;
- в) зависимым;
- г) независимым.

**22. Интонационное членение предложения на самостоятельные отрезки в разговорном стиле называется:**

- а) интонацией;
- б) координацией;
- в) нумерацией;
- г) парцелляцией.

**23. Обратный порядок слов в предложении называется:**

- а) инверсией;
- б) ремой;
- в) темой;
- г) кодификацией.

**24. Все знаки препинания делятся на:**

- а) заключительные, разделительные и отделительные;
- б) отделительные, уточняющие и заключительные;
- в) отделительные, разделительные и выделительные;
- г) уточняющие, выделительные и отделительные.

**25. Нормативной формой повелительного наклонения глагола ехать является форма:**

- а) ехай(те);
- б) ежай(те);
- в) едь(те);
- г) поезжай(те).

**26. При образовании превосходной степени прилагательного красивый нормативной будет являться форма:**

- а) красивейший;
- б) самый красивейший;
- в) самый наикрасивейший;
- г) наиболее красивейший.

**27. Правильным является произношение следующих существительных:**

- а) Ильини[чн]а, скворе[шн]ик, яи[чн]ица, ве[чн]ый;

- б) Ильини[шн]а, скворе[шн]ик, яи[шн]ица, ве[чн]ый;
- в) Ильини[чн]а, скворе[чн]ик, яи[шн]ица, ве[чн]ый;
- г) Ильини[шн]а, скворе[чн]ик, яи[чн]ица, ве[чн]ый.

**28. Правильно расставлено ударение в следующей группе слов:**

- а) алкоголь, баловать, дозвонишься, красивее;
- б) алкоголь, баловать, дозвонишься, красивее;
- в) алкоголь, баловать, дозвонишься, красивее;
- г) алкоголь, баловать, дозвонишься, красивее.

**29. В данной группе правильно определён род существительных:**

- а) просторное авеню, розовая шампунь, солнечный Сочи, один туфель;
- б) просторная авеню, розовая шампунь, солнечное Сочи, один туфель;
- в) просторная авеню, розовый шампунь, солнечный Сочи, одну туфлю;
- г) просторное авеню, розовый шампунь, солнечное Сочи, одну туфлю;

**30. Устав, договор, меморандум, служебная записка – жанры:**

- а) официально-делового стиля;
- б) публицистического;
- в) художественного;
- г) научного.

**31. Речь – это:**

- а) процесс общения;
- б) лексический запас языка;
- в) интонация голоса;
- г) мыслительная деятельность.

**32. Типы речи можно разделить на:**

- а) повествование, восклицание и побуждение;
- б) описание, повествование, рассуждение;
- в) воздействие, убеждение и рассуждение;
- г) повествование, описание и восклицание.

**33. Лексика представляет собой:**

- а) грамматическую оформленность слова;
- б) словарный состав языка;
- в) связь между значениями слова;
- г) систему словообразования.

**34. Слова одной и той же части речи с противоположным лексическим значением называются:**

- а) омонимы;
- б) синонимы;
- в) паронимы;
- г) антонимы.

**35. Устойчивые сочетания слов называются:**

- а) неологизмы;
- б) заимствованные;
- в) фразеологизмы;
- г) устаревшие.

**36. Гласные звуки делятся на:**

- а) твёрдые и мягкие;
- б) ударные и безударные;
- в) звонкие и глухие;
- г) парные и непарные.

**37. Значимые части слова – это:**

- а) приставка, корень, окончание;
- б) корень, суффикс, окончание;
- в) основа, окончание;
- г) приставка, корень, суффикс.

**38. Основными орфографическими единицами являются:**

- а) звуки и буквы;
- б) орфограммы;
- в) части слова;
- г) слова и предложения.

**39. Словари русского языка можно отнести к:**

- а) справочной литературе;
- б) научно-популярной;
- в) художественной;
- г) публицистике.

**40. Проверить наличие или отсутствие непроизносимых согласных в корне можно:**

- а) только по словарю;
- б) запомнив написание слов;
- в) поставив проверяемые согласные в сильной позиции;
- г) подобрав синонимы.

**41. Правописание безударных гласных относится к орфограммам:**

- а) в корне слова;
- б) в окончании;
- в) в приставке;
- г) в суффиксе.

**42. Изменение глаголов по лицам и числам называется:**

- а) спряжением;
- б) наклонением;
- в) склонением;
- г) видом.

**43. Союз – это служебная часть речи, которая:**

- а) связывает самостоятельные части речи со служебными;
- б) главные члены предложения с второстепенными;
- в) однородные члены предложения и простые предложения в составе сложного;
- г) не выполняет связующей роли.

**44. Частица НЕ относится к разряду:**

- а) отрицательных;
- б) формообразующих;
- в) модальных;
- г) восклицательных.

**45. Все части речи делятся на:**

- а) главные и второстепенные;
- б) значимые и незначимые;
- в) самостоятельные, служебные и междометия;
- г) самостоятельные и служебные.

**46. Существительные на –МЯ называются:**

- а) разносклоняемые;
- б) разноспрягаемые;
- в) несклоняемые;
- г) неизменяемые.

**47. Имена числительные двое, трое, пятеро называются:**

- а) собирательными;
- б) количественными;
- в) дробными;
- г) порядковыми.

**48. Слова лаборант – лаборантша, секретарь – секретарша различаются:**

- а) лексическим значением;
- б) морфологическими признаками;
- в) стилевой окраской;
- г) синтаксической ролью.

**49. Предложения по наличию главных членов делятся на :**

- а) полные и неполные;
- б) простые и сложные;
- в) двусоставные и односоставные;
- г) распространённые и нераспространённые.

**50. Обособленные члены предложения выделяются на письме:**

- а) запятыми;
- б) скобками;
- в) тире;
- г) точками с запятой.



**51. В бессоюзном сложном предложении со значением причины между простыми предложениями ставится:**

- а) запятая;
- б) точка с запятой;
- в) тире;
- г) двоеточие.

**52. Синтаксическая связь, при которой происходит полное или частичное уподобление форм подлежащего и сказуемого называется:**

- а) парцелляцией;
- б) координацией;
- в) интонацией;
- г) нумерацией.

**53. Исторически сложившаяся высшая форма национального языка называется:**

- а) литературным языком;
- б) диалектом;
- в) жаргоном;
- г) просторечием.

**54. Все нормы литературного языка делятся на:**

- а) постоянные и непостоянные;
- б) изменяемые и неизменяемые;
- в) императивные и диспозитивные;
- г) современные и устаревшие.

**55. Для обозначения принадлежности 3-ему лицу необходимо использовать форму:**

- а) ихний;
- б) ейный;
- в) евойный;
- г) её, их.

**56. Нормативными являются следующие формы окончаний на –А(Я) и –Ы(И) существительных 2-го склонения в именительном падеже множественного числа:**

- а) доктора, учителя, инженера, слесари;
- б) доктора, учителя, инженера, слесаря;
- в) доктора, учителя, инженеры, слесари;
- г) докторы, учителя, инженеры, слесаря.

**57. Нормативным является произношение следующих существительных:**

- а) сне[х], утю[г], Бо[х], кру[к];
- б) сне[к], утю[к], Бо[х], кру[к];
- в) сне[х], утю[х], Бо[х], кру[х];
- г) сне[к], утю[х], Бо[к], кру[х].

**58. Правильно расставлено ударение в следующей группе слов:**

- а) обеспечение, газированный, диспансер, избаловать;
- б) обеспечение, газированный, диспансер, избаловать;

- в) обеспечение, газированный, диспансер, избаловать;
- г) обеспечение, газированный, диспансер, избаловать.

**59. В данной группе правильно определён род существительных:**

- а) иваси плавал, забавное пони, тёплый Батуми, белая тюль;
- б) иваси плавало, забавная пони, тёплое Батуми, белый тюль;
- в) иваси плавала, забавный пони, тёплое Батуми, белая тюль;
- г) иваси плавала, забавный пони, тёплый Батуми, белый тюль;

**60 Доклад, реферат, тезисы, монографии, лекции – это жанры:**

- а) разговорного стиля;
- б) научного;
- в) публицистического;
- г) официально-делового.

#### **4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине**

##### Словари русского языка

##### **Основные источники:**

1. Введенская Л.А., Черкасова М.Н «Русский язык и культура речи: учебное пособие», 3-е издание (СПО), Ростов н/Д., Феникс, 2018 г.
2. Н.А. Герасименко «Русский язык» - Изд.: «Академия» - М.: 2017 г.
3. А.И. Власенков, Л.М. Рыбченкова. Русский язык. Грамматика. Текст. Стили речи. – изд.: «Просвещение», 2013 г.

##### **Дополнительные источники:**

1. А.А. Акишина. Н.И. Формановская. «Этикет русского языка» - Изд.: «Ленанд», 2013 г.,
2. «Все правила русского языка» - Изд.: АСТ, Астрель, 2014 г.
3. А.Б. Шапиро «Современный русский язык. Пунктуация» - Изд.: КомКнига, 2006 г.,
4. Л. Успенский «Слово о словах» - Изд.: АСТ, Зебра Е, 2013 г.,
5. Ю.А. Бельчаков «Практическая стилистика современного русского языка» - Изд.: АСТ-ПрессКнига, 2014 г.,
6. «Современная русская речь. Состояние и функционирование» - Изд.: Эксмо, 2013 г.,
7. Н.С. Ашукина. «Крылатые слова. Литературные цитаты. Образные выражения» - М.: 2014 г.,
8. И.Б. Голуб, Д.Э. Розенталь «Секреты хорошей речи». – М.: 2013 г.

##### **Интернет-источники:**

1. Сайт Министерства образования и науки РФ <http://mon.gov.ru/>
2. Российский образовательный портал [www.edu.ru](http://www.edu.ru)
3. Сайт ФГОУ Федеральный институт развития образования <http://www.firo.ru/>
4. Сайт Федерального агентства по образованию РФ [www.ed.gov.ru](http://www.ed.gov.ru)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по учебной дисциплине  
ОГСЭ.04 Физическая культура  
основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности:  
43.02.14 Гостиничное дело  
**2-4 курс**

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.04 Физическая культура разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552 и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.04 Физическая культура.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составители:**

Теремец С.В., преподаватель высшей квалификационной категории  
ГБПОУ ГТМАУ;

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией преподавателей БЖ и защиты в ЧС**

Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии / \_\_\_\_\_ /И.И. Чужинова

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом**

Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета / \_\_\_\_\_ /М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
4. Комплект фонда контрольно-оценочных средств
5. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

# **1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.04 Физическая культура специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

## **1.1. Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.04 Физическая культура по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

## **1.2. Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить следующие разделы освоения учебной дисциплины ОГСЭ.04 Физическая культура в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОГСЭ.04 Физическая культура:

### **Умения:**

У1 Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

### **Знания:**

З1 О роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека.

З2 Основы здорового образа жизни.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

## **2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины**

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОГСЭ.04 Физическая культура

<b>Наименование дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
ОГСЭ.04 Физическая культура	3, 4, 5, 6, 7	Зачет
	8	Дифференцированный зачет

## **2.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОГСЭ.04 Физическая культура, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий, промежуточный и итоговый.

Текущий контроль по дисциплине «Физическая культура» проводится в форме:

- устного опроса;
- оценки техники выполнения упражнения (комплекса упражнений) и проверки уровня развития физических качеств посредством контрольных нормативов.

Промежуточный контроль проводится в форме зачета, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с его содержанием:

- проверка уровня развития физических качеств посредством контрольных нормативов.

Для получения зачета студенту необходимо выполнить контрольные упражнения не ниже определенных результатов.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с его содержанием:

- проверка уровня развития физических качеств посредством контрольных нормативов.

За каждое выполненное контрольное упражнение (норматив) выставляется оценка по 5-балльной системе. Итоговой оценкой является средний балл по всем контрольным упражнениям.

<b>Раздел/тема учебной дисциплины</b>	<b>Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Раздел «Основы знаний»</b>	
Тема «Общекультурное и социальное	Устный опрос



значение физической культуры. Здоровый образ жизни» (2 курс)	
<b>Раздел «Научно-методические основы формирования физической культуры личности»</b>	
Тема «Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни» (3 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения упражнений (комплекса упражнений)
Тема «Здоровый образ жизни» (4 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения упражнений (комплекса упражнений)
<b>Раздел «Учебно-практические основы формирования физической культуры личности»</b>	
Тема «Общая физическая подготовка» (2 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения упражнений (комплекса упражнений)
Тема «Легкая атлетика» (2, 3, 4 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения бега, прыжков и метаний, контрольные нормативы
Тема «Спортивные игры» (2, 3, 4 курс)	Устный опрос, оценка технических приемов игры в баскетбол и игры в волейбол, контрольные нормативы
Тема «Гимнастика» (2, 3 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения акробатических упражнений и упражнений на снарядах (комплексов упражнений)
Тема «Туризм» (2 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения упражнений (умения вязания туристских узлов, умения работы с компасом и картой)
Тема «Профессионально-прикладная физическая подготовка» (2, 3, 4 курс)	Устный опрос, оценка техники выполнения упражнений (комплекса упражнений)

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
---	-------------------	-----------------------------	-----------------

1.	Устный опрос	Теоретические основы физического воспитания	<p><i>Оценка «5»</i> выставляется за ответ, в котором обучающийся демонстрирует глубокое понимание сущности материала, логично его излагает.</p> <p><i>Оценка «4»</i> выставляется за ответ, в котором содержатся небольшие неточности и незначительные ошибки.</p> <p><i>Оценка «3»</i> выставляется за ответ, в котором отсутствует логическая последовательность, имеются пробелы в знании материала.</p> <p><i>Оценка «2»</i> выставляется за непонимание и незнание материала программы.</p>
2.	Контрольные нормативы	Уровень технической подготовленности обучающихся	<p><i>Оценка «5»</i> – двигательное действие выполнено правильно (заданным способом), точно в надлежащем темпе, легко и четко.</p> <p><i>Оценка «4»</i> – двигательное действие выполнено правильно, но недостаточно легко и четко, наблюдается некоторая скованность движений.</p> <p><i>Оценка «3»</i> – двигательное действие выполнено в основном правильно, но допущены одна грубая или несколько мелких ошибок, приведших к неуверенному или напряженному выполнению.</p> <p><i>Оценка «2»</i> – двигательное действие выполнено с грубыми нарушениями техники или многочисленными мелкими ошибками.</p>
		Уровень физической подготовленности обучающихся	Оценка выставляется по таблице, где представлены результаты контрольных упражнений, которые необходимо выполнить на

			соответствующий балл
3.	Самостоятельная работа студентов	Знания и умения, формируемые на теоретических и практических занятиях по разделам программы	Критериями оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы является уровень освоения учебного материала; умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач; умение находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями.

## 2.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
У1 Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей	Владеет двигательными навыками и практическими методиками, направленными на укрепление здоровья, достижение жизненных и профессиональных целей (в практической деятельности и повседневной жизни)	Текущий контроль, оценка выполнения практических заданий, стандартизированный контроль
З1 О роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии	Владеет системой знаний о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека	Текущий контроль, систематическое наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе занятий;

человека		устный опрос
32 Основы здорового образа жизни	Знает теоретико-методологические основы здорового образа жизни	Текущий контроль, систематическое наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе занятий; устный опрос

### 3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Содержание учебного материала по программе УД	Вид контроля		
	У1	З1	З2
Раздел «Основы знаний»			
Тема «Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни»		УО	УО
Раздел «Научно-методические основы формирования физической культуры личности»			
Тема «Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни»		УО	УО
Тема «Здоровый образ жизни»		УО	УО
Раздел «Учебно-практические основы формирования физической культуры личности»			
Тема «Общая физическая подготовка»	КУ		
Тема «Легкая атлетика»	ПЗ, КН		
Тема «Спортивные игры»	ПЗ, КН		
Тема «Гимнастика»	ПЗ, КУ, КН		
Тема «Туризм»	ПЗ, КН		
Тема «Профессионально-прикладная физическая подготовка»	ПЗ, КУ		
Тема «Атлетическая гимнастика (юноши), аэробика (девушки)»	ПЗ, КН (КУ)		

Виды контроля	Сокращенное обозначение
Устный опрос	УО
Практическое задание	ПЗ
Контрольный норматив	КН
Комплекс упражнений (оценка техники)	КУ

#### 4. Комплект фонда контрольно-оценочных средств

### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

#### 1. Обязательные контрольные упражнения и нормативы физической подготовленности студентов

№	Контрольное упражнение	уровень					
		юноши			девушки		
		низкий	средний	высокий	низкий	средний	высокий
1	Бег 30 м (сек.)	5,1	5,0	4,3	6,1	5,9	4,8
2	Бег 100 м с н/ст (сек.)	16,6	14,2	14,0	16,8	16,5	16,0
3	Челночный бег 3×10 м (сек.)	8,1	7,9	7,2	9,6	9,3	8,4
4	Прыжок в длину с места (см)	190	220	240	160	190	210
5	Бег 1000 м (юноши), 500 (девушки) (сек)	3,50	3,40	3,30	2,00	1,55	1,50
6	Наклоны вперёд из положения стоя (см)	5	12	15	7	14	20
7	Подтягивания из виса (юноши), из виса лёжа (девушки)	5	10	12	6	15	18
8	Прыжок на 2-х ногах через скакалку за 30 сек (раз)	30	40	55	30	40	55
9	Бег 3000 м (ю), 2000 (д) (сек)	12,30	12,00	11,0	б/в	10,00	9,00
10	Метание гранаты на дальность с разбега (м)	28	31	36	21	23	25

## **2. Обязательные контрольные упражнения и нормативы по технике игры в баскетбол**

◆ *Упражнение.* Передачи двумя руками от груди в круг диаметром 60 см на высоте 1,5 м от пола; игрок стоит на расстоянии двух метров от стены. Время выполнения упражнения – 20 секунд.

*Норматив.* Юноши: на оценку «отлично» – 29 передач, на оценку «хорошо» – 25 передач, на оценку «удовлетворительно» – 20 передач. Девушки: на оценку «отлично» – 26 передач, на оценку «хорошо» – 21 передача, на оценку «удовлетворительно» – 18 передач.

◆ *Упражнение.* Одновременные передачи двух мячей двумя игроками, стоя на месте – один передаёт мяч по воздуху, другой – отскоком от пола. Время выполнения упражнения – 30 секунд.

*Норматив.* Юноши: на оценку «отлично» – 25 передач, на оценку «хорошо» – 23 передачи, на оценку «удовлетворительно» – 21 передача. Девушки: на оценку «отлично» – 24 передачи, на оценку «хорошо» – 22 передачи, на оценку «удовлетворительно» – 20 передач.

◆ *Упражнение.* Броски мяча в корзину любым способом с близких дистанций. Количество попыток – 10.

*Норматив.* Юноши: на оценку «отлично» – 8 попаданий, на оценку «хорошо» – 6 попаданий, на оценку «удовлетворительно» – 5 попаданий. Девушки: на оценку «отлично» – 7 попаданий, на оценку «хорошо» – 6 попаданий, на оценку «удовлетворительно» – 4 попадания.

◆ *Упражнение.* Штрафные броски мяча в корзину любым способом. Количество попыток – 10.

*Норматив.* Юноши: на оценку «отлично» – 6 попаданий, на оценку «хорошо» – 5 попаданий, на оценку «удовлетворительно» – 4 попадания. Девушки: на оценку «отлично» – 5 попаданий, на оценку «хорошо» – 4 попадания, на оценку «удовлетворительно» – 3 удачные попытки.

## **3. Обязательные контрольные упражнения и нормативы по технике игры в волейбол**

◆ *Упражнение.* Поточные передачи двумя руками сверху над собой, не выходя из баскетбольного круга (высота передачи – 1,5 м).

*Норматив.* Юноши и девушки: на оценку «отлично» – 20 передач, на оценку «хорошо» – 18 передач, на оценку «удовлетворительно» – 15 передач.

◆ *Упражнение.* Передачи мяча сверху двумя руками у стены в мишень с расстояния 3 метра.

*Норматив.* Юноши и девушки: на оценку «отлично» – 20 передач, на оценку «хорошо» – 16 передач, на оценку «удовлетворительно» – 15 передач.

◆ *Упражнение.* Нижняя прямая подача. Количество попыток – 8.

*Норматив.* Оценивается точность попаданий по зонам площадки. Юноши и девушки: на оценку «отлично» – 8 удачных попыток, на оценку «хорошо» – 7, на оценку «удовлетворительно» – 6.

◆ *Упражнение.* Верхняя прямая подача. Количество попыток – 8.

*Норматив.* Оценивается точность попаданий по зонам площадки. Юноши и девушки: на оценку «отлично» – 8 удачных попыток, на оценку «хорошо» – 7, на оценку «удовлетворительно» – 6.

#### **4. Обязательные контрольные упражнения и нормативы по разделам «Гимнастика и атлетическая гимнастика»**

*Упражнение.* Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой (кол-во раз за 1 мин). Юноши: на оценку «отлично» – 32, оценку «хорошо» – 30, на оценку «удовлетворительно» – 28. Девушки: на оценку «отлично» – 30, оценку «хорошо» – 28, на оценку «удовлетворительно» – 26.

*Упражнение.* Наклон вперед из положения стоя. На оценку «отлично» – с захватом голени, на оценку «хорошо» – ладони прижаты к полу, на оценку «удовлетворительно» – касание пола.

*Упражнение.* Приседание на одной ноге. Юноши (без опоры на стенку): на оценку «отлично» – 6, на оценку «хорошо» – 4, на оценку «удовлетворительно» – 2. Девушки (с опорой одной рукой о стенку): на оценку «отлично» – 4, на оценку «хорошо» – 2, на оценку «удовлетворительно» – 1.

Для получения зачета, помимо сдачи норм ОФП, студент должен выполнить зачетные комбинации акробатических и вольных упражнений.

Уметь составлять комплексы упражнений, состоящих из наиболее распространенных упражнений силового характера без снарядов и со снарядами.

#### **5. Устный опрос**

Вопросы – 2 курс:

1. Физическая культура как часть общей культуры общества.
2. Понятие о физической культуре личности.
3. Основные понятия физической культуры.
4. Сущность и ценности физической культуры.
5. Влияние занятий физическими упражнениями на достижение человеком жизненного успеха.
6. Организация физического воспитания в учебных заведениях среднего профессионального образования.
7. Гигиенические, методические и организационные условия предупреждения травм.
8. Быстрота: понятие, виды, методы определения и развития.
9. Выносливость: понятие, виды, методы определения и развития.
10. Сила: понятие, виды, методы определения и развития.



11. Гибкость: понятие, виды, методы определения и развития.
12. Координационные способности: понятие, виды, методы определения и развития.

Вопросы – 3 курс:

1. Характеристика изменений, происходящих в организме человека под воздействием выполнения физических упражнений, в процессе регулярных занятий.
2. Эффекты физических упражнений.
3. Нагрузка и отдых в процессе выполнения упражнений.
4. Физиологическая характеристика состояний организма при спортивной деятельности.
5. Разминка: роль, воздействие на организм, методические особенности ее проведения.
6. Вработывание как период адаптации организма к физическим нагрузкам.
7. Особенности утомления и восстановления спортсменов.
8. Влияние занятий физическими упражнениями на функциональные возможности человека.
9. Влияние занятий физическими упражнениями на умственную и физическую работоспособность.
10. Влияние занятий физическими упражнениями на адаптационные возможности человека.

Вопросы – 4 курс:

1. Здоровье человека как ценность и как фактор достижения жизненного успеха.
2. Охарактеризуйте факторы, определяющие состояние здоровья.
3. Значение физической культуры и спорта в формировании и поддержании здоровья.
4. Компоненты здорового образа жизни и пути их формирования.
5. Роль и место физической культуры и спорта в формировании здорового образа и стиля жизни.
6. Перечислите изменения, происходящие в организме человека под воздействием выполнения физических упражнений.
7. Норма двигательной активности, гиподинамия и гипокinezия.
8. Оценка двигательной активности человека и формирование оптимальной двигательной активности в зависимости от образа жизни человека.
9. Формы занятий физическими упражнениями в режиме дня и их влияние на здоровье.
10. Коррекция индивидуальных нарушений здоровья, в том числе, возникающих в процессе профессиональной деятельности, средствами физического воспитания.
11. Коррекция фигуры средствами физического воспитания.

## ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ

Итоговый контроль по результатам освоения обучающимися учебной дисциплины проводится в форме дифференцированного зачёта.

Дифференцированный зачёт по дисциплине «физическая культура» проводится в форме выполнения контрольных нормативов по таблице.

### 1. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Контрольные упражнения (тесты)	Оценка					
	юноши			девушки		
	«5»	«4»	«3»	«5»	«4»	«3»
<b>Тесты на скоростную и координационную подготовленность</b>						
Челночный бег 6 x 9м (сек)	13,8	14,0	14,6	16,0	16,8	17,4
Прыжки со скакалкой на двух ногах за 1 мин (кол.повт).	140	120	100	130	120	110
<b>Тесты на силовую подготовленность</b>						
Сгибание и разгибание рук в упоре лежа, девушки - от гимнастической скамейки (кол.повт.)	50	40	30	18	16	12

### 5. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Основные источники:
2. 1. Бишаева А.А. Физическая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2017. – 320 с.
3. 2. Виленский М.Я. Физическая культура: учебник / Виленский М.Я., Горшков А.Г. – Москва: КноРус, 2020. – 214 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07424-4. – URL: <https://book.ru/book/932719>.
4. 3. Кузнецов В.С. Физическая культура: учебник / Кузнецов В.С., Колодницкий Г.А. – Москва: КноРус, 2020. – 256 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07522-7. – URL: <https://book.ru/book/932718>.
5. 4. Физическая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Решетников, Ю.Л. Кислицын, Р.Л. Палтиевич, Г.И. Погадаев. – 18-е изд., стер. – М.: Академия, 2017. – 176 с.
6. Физическая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Решетников, Ю.Л. Кислицын, Р.Л. Палтиевич, Г.И. Погадаев. – 17-е изд., стер. – М.: Академия, 2017. – 176 с.

Дополнительные источники:

1. Аллянов Ю.Н. Физическая культура: учебник для среднего профессионального образования / Ю.Н. Аллянов, И.А. Письменский. – 3-е изд., испр. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 493 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02309-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/448586>.

2. Быченков С.В. Физическая культура [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / Быченков С.В., Везеницын О.В. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 122 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77006.html>. – ЭБС «IPRbooks».

3. Дворкин Л.С. Атлетическая гимнастика. Методика обучения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. С. Дворкин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 148 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11032-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/444015>.

4. Туревский И.М. Физическая подготовка: сдача нормативов комплекса ГТО: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.М. Туревский, В.Н. Бородаенко, Л.В. Тарасенко. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 148 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11519-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/445464>.

5. Физическая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.Б. Муллер [и др.]. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 424 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02612-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/448769>.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности  
основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности:

43.02.14 Гостиничное дело

**3 курс**

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ № 1552 от 09.12.2016 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Саркисян Е.С. ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией сферы услуг

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т.Н. Шахова

Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
- 4 Комплект контрольно-оценочных средств

## **1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств**

**по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

**специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

### **1.1 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее- ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.2 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить следующие разделы освоения учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом

применять правовые нормы в профессиональной деятельности

организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных

оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

права потребителей в гостиничном бизнесе

специфика договорных отношений с гостями отеля

нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице

правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе

характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей

права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности

роль и значения делопроизводства в системе управления гостиницей

стандарты, нормы и правила ведения документации систему документооборота

общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

и овладению профессиональными компетенциями ПК:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы общие компетенции ОК:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.



## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	6	Экзамен

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающие заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права	
Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности	Устный опрос
Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Тема 1.4. Обязательственное право	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Тема 1.5. Правовое регулирование	Выполнение практического занятия.

гостеприимства	Устный опрос
Раздел 2. Трудовое право	
Тема 2.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации	Устный опрос
Тема 2.2. Трудовой договор	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Раздел 3. Административное право	
Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность	Выполнение практического занятия. Устный опрос
Тема 3.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров	Устный опрос
Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности	
Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Устный опрос
Тема 4.2. Основные виды управленческих документов	Выполнение практического занятия. Устный опрос

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Форма контроля
применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических работ, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
применять правовые нормы в профессиональной деятельности	
организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	
оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	

основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических работ, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
права потребителей в гостиничном бизнесе	
специфика договорных отношений с гостями отеля	
нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице	
правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе	
характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей	
права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	
роль и значения делопроизводства в системе управления гостиницей	
стандарты, нормы и правила ведения документации систему документооборота	
общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства	

### **3 Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

Вопросы для устного опроса:

Понятие предпринимательской деятельности и ее признаки.

2. Механизм регулирования предпринимательской деятельности.
3. Право собственности и его признаки.
4. Особенности права хозяйственного ведения и оперативного управления.
5. Правовой статус и условия индивидуальной предпринимательской деятельности.
6. Государственная регистрация индивидуальной предпринимательской деятельности.
7. Утрата статуса индивидуального предпринимателя.
8. Юридические лица, понятие и признаки.
9. Создание юридического лица, учредительные документы.
10. Реорганизация и ликвидация юридического лица.
11. Несостоятельность (банкротство), понятие, признаки, этапы.
12. Гражданско-правовой договор, понятие, признаки, виды.
13. Гражданско-правовой договор, содержание, формы, элементы.
14. Исполнение договорных обязательств, понятие, критерии.
15. Способы защиты и формы исполнения договорных обязательств.
16. Санкции против неисполнения договорных обязательств.
17. Понятие и формы занятости.
18. Правовое положение безработных.
19. Трудовой договор, понятие, признаки.
20. Трудовой договор, содержание и виды.
21. Понятие рабочего времени, режим, виды.
22. Заключение, изменение и прекращение трудового договора.
23. Время отдыха, понятие и виды.
24. Заработная плата, понятие и признаки.
25. Механизм заработной платы.
26. Оплата труда при неисполнении своих трудовых обязанностей.
27. Гарантии в оплате труда и ее защита.
28. Дисциплина труда, понятие и способы обеспечения.
29. Дисциплинарная ответственность, виды, порядок привлечения к дисциплинарной ответственности.
30. Материальная ответственность, понятие, условия, виды.
31. Понятие и виды трудовых споров.
32. Коллективные трудовые споры.
33. Понятие забастовки и порядок ее проведения.
34. Стаж, понятие и виды.
35. Пенсии, понятие и виды.
36. Пособия, понятие и виды.
37. административные правонарушения, понятие и виды.
38. Административная ответственность за административные правонарушения.

#### **3.2. Практические задания (ПЗ)**

Практические занятия № 1, 2.

Создание, реорганизация и ликвидация юридического лица.

Индивидуальные предприниматели, их права и обязанности.

Контрольные вопросы.

1. Укажите виды и правовое положение предпринимателей.
2. Индивидуальная предпринимательская деятельность.
3. Перечислите формы предпринимательской деятельности без образования юридического лица.
4. Понятие и признаки юридического лица.
5. Перечислите организационно – правовые формы юридических лиц.
6. Создание и ликвидация юридических лиц.
7. Перечислите формы предпринимательской деятельности без образования юридического лица.
8. Расскажите о формах реорганизации юридических лиц.

Нормативные материалы и литература.

1. Конституция РФ (ст. 1,5, 6, 10-12, 71, 80, 114, 130-133).
2. Гражданский кодекс РФ (гл.3,4).
3. Тищенко А.И. Правовое обеспечение профессиональной деятельности.- Ростов н/Д: издательство «Феникс», 2008, с7-55.
4. Справочная правовая система «Консультант Плюс»: разделы «Законодательство», «Судебная практика», «Комментарии законодательства».

### **ЗАДАЧИ**

Задача 1. Совершение сделок участником полного товарищества.

Граждане Иванов, Петров и Сидоров, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей и занимающиеся закупкой сельхозпродукции, решили объединиться, создав полное товарищество «Вперед». Между ними сложились доверительные отношения. Каждым из товарищей в складочный капитал была внесена равная доля. Соответственно и доходы от совместной деятельности распределялись между ними поровну.

В заготовительный сезон 2013 г. в сентябре Иванову удалось приобрести часть продукции на очень выгодных условиях, которую он оплатил собственными средствами. Полученную от реализации этой продукции выручку Иванов считал принадлежащей ему. Петров и Сидоров решили, что Иванов не вправе был так поступать, на что Иванов возразил, что подписанный ими учредительный договор не содержит ни каких на этот счет ограничений.

Какими правилами должны руководствоваться товарищи при совершении сделок с третьими лицами? Вправе ли отдельный участник (товарищ) совершать сделки от имени товарищества? От своего имени?

Задача 2. Определите правомерность заключенных сделок:

а) при заключении учредительного договора по созданию полного товарищества ее участники предусмотрели, что участники полного товарищества могут по своему усмотрению внести любую сумму своего вклада в складочный капитал товарищества независимо от его регистрации;

б) участники полного товарищества несут долевую ответственность пропорционально своим вкладам по обязательствам товарищества;

в) участники полного товарищества в праве большинством голосов исключать из товарищества;

г) участники полного товарищества не в праве добровольно выйти из состава товарищества.

Задача 3. Права и обязанности участников (членов юридических лиц)

Иванов, Петров, Сидоров и Харитонов занимались предпринимательской деятельностью, участвуя в деятельности юридических лиц, организационно-правовая форма которых была различной. Иванов сказал, что результатами своей деятельности доволен, но

его тяготит обязательное трудовое участие в делах своего юридического лица и личная имущественная ответственность по обязательствам юридического лица.

На что Петров заметил, что на нем ни той, ни другой обязанности не лежит, но выход из состава участников сопряжен с рядом условий, в частности с необходимостью обязательного предупреждения других участников о желании продать свою долю в уставном капитале.

Сидоров заметил, что уставом его организации продажа доли третьим лицам вообще запрещена, но его это не очень беспокоит, поскольку он полагает, что организация в любом случае обязана оплатить стоимость его доли.

Оценивая свое положение, Харитонов обнаружил, что на нем не лежит ни одна из обязанностей, о которых упоминали его друзья.

Членами (участниками) каких юридических лиц были Иванов, Петров, Сидоров и Харитонов?

Задача 4. Права участника ООО по распоряжению своей долей в уставном капитале общества.

Граждане Козлов, Сафронов и Арбузов учредили ООО «Надежда». Козлов в качестве вклада в уставной капитал общества передал компьютер. Остальные вклады были денежными.

По истечении 2-х лет Козлов решил выйти из общества и потребовал возврата ему компьютера.

Директор общества отказался выдать Козлову компьютер, сославшись на то, что за истекшее время действительная стоимость доли Козлова в уставном капитале уменьшилась и оказалась меньше стоимости компьютера. Кроме того, бухгалтер общества также возражал против выдачи компьютера, т.к. в этом случае чистые активы общества оказались бы меньше минимального размера уставного капитала, установленного для ООО. Поэтому Козлову было предложено продать свою долю.

Другой участник общества - Сафронов - был согласен купить эту долю, но против этого возражал третий участник - Арбузов. Козлов решил продать свою долю третьим лицам - не участникам общества, но против этого стали возражать и Арбузов, и Сафронов.

Что может быть вкладом в уставной капитал ООО? Кто является собственником вкладов, внесенных в уставной капитал общества? Каковы права участника общества по распоряжению своей доли?

Задача 5. Понятие юридического лица.

Правление кооператива приняло решение о постройке нового овощехранилища, но поскольку в кооперативе не имелось специализированного строительного подразделения, было решено найти организацию, которая могла бы возвести это хранилище, для чего в газете было помещено соответствующее объявление.

Прораб соседнего строительного треста Кузьмин организовал из желающих строительную бригаду, которая была согласна выполнить эти работы на договорных началах в свободное от основной работы время.

Бригадиром на собрании был выбран Кузьмин, и ему было поручено вступить в переговоры с кооперативом о заключении договора.

Однако, по мнению председателя кооператива, договор может заключаться только с организациями, являющимися юридическими лицами (трест, управление, комбинат и т.п.), но не с отдельной бригадой, входящей в состав треста. В ответ на это Кузьмин пояснил, что

бригада создана специально для выполнения работ по заказам, не входит в состав строительного треста и является самостоятельным подрядным коллективом, который вправе заключать хозяйственные договоры. Аналогичные договоры бригада заключала и в предыдущие годы, и не каких сомнений в праве бригады заключать такие договоры ни у кого не возникало, в связи с чем следует полагать, что бригада имеет статус юридического лица.

Дайте понятие юридического лица. Перечислите и поясните сущность каждого признака юридического лица. Является ли бригада Кузьмина юридическим лицом? Вправе ли она заключать договоры с другими организациями?

Задача 6. Объем правоспособности юридического лица

При проверке деятельности ООО «Ускорение» работниками налоговой службы было установлено, что оно продало на городском рынке несколько тонн арбузов, в то время как согласно уставу основной целью деятельности ООО было производство строительно-монтажных работ по заказам граждан и организаций. В связи с тем, что торговля овощами как вид деятельности не была указана в уставе ООО, налоговая инспекция обратилась в арбитражный суд с иском о признании сделок по продаже арбузов и дынь недействительными и о взыскании с ООО в доход государства сумм, полученных с этих сделок. В заседании арбитражного суда представителем ООО было заявлено, что арбузы и дыни были приобретены ранее вместе с необходимым для ООО экскаватором, продавец которого был согласен продать экскаватор только совместно с имеющимися у него овощами. Поскольку овощи в таком количестве были не нужны ООО, оно решило их продать на рынке.

Какие сделки вправе совершать юридические лица? Могут ли быть признаны недействительными сделки, не соответствующие его уставу?

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

Оценка освоения дисциплины предусматривает **дифференцированный зачёт**

#### **Вопросы к дифференцированному зачёту по курсу**

1. Понятие предпринимательской деятельности и ее признаки.
2. Механизм регулирования предпринимательской деятельности.
3. Право собственности и его признаки.
4. Особенности права хозяйственного ведения и оперативного управления.
5. Правовой статус и условия индивидуальной предпринимательской деятельности.
6. Государственная регистрация индивидуальной предпринимательской деятельности.
7. Утрата статуса индивидуального предпринимателя.
8. Юридические лица, понятие и признаки.
9. Создание юридического лица, учредительные документы.
10. Реорганизация и ликвидация юридического лица.
11. Несостоятельность (банкротство), понятие, признаки, этапы.
12. Гражданско-правовой договор, понятие, признаки, виды.
13. Гражданско-правовой договор, содержание, формы, элементы.
14. Исполнение договорных обязательств, понятие, критерии.
15. Способы защиты и формы исполнения договорных обязательств.

16. Санкции против неисполнения договорных обязательств.
17. Понятие и формы занятости.
18. Правовое положение безработных.
19. Трудовой договор , понятие, признаки .
20. Трудовой договор, содержание и виды.
21. Понятие рабочего времени, режим, виды.
22. Заключение, изменение и прекращение трудового договора.
23. Время отдыха, понятие и виды.
24. Заработная плата, понятие и признаки.
25. Механизм заработной платы.
26. Оплата труда при неисполнении своих трудовых обязанностей.
27. Гарантии в оплате труда и ее защита.
28. Дисциплина труда, понятие и способы обеспечения.
29. Дисциплинарная ответственность, виды, порядок привлечения к дисциплинарной ответственности.
30. Материальная ответственность, понятие, условия, виды.
31. Понятие и виды трудовых споров.
32. Коллективные трудовые споры.
33. Понятие забастовки и порядок ее проведения.
34. Стаж, понятие и виды.
35. Пенсии, понятие и виды.
36. Пособия, понятие и виды.
37. административные правонарушения, понятие и виды.
38. Административная ответственность за административные правонарушения.

### **Тестовое задание**

Обучающегося \_\_\_\_\_  
группы \_\_\_\_\_

#### **вариант 1**

1. Выберите правильный вариант ответа.
  1. Нормальная продолжительность рабочего времени работников в учреждении не может превышать:
    - 1) 36 часов в неделю;
    - 2) 40 часов в неделю;
    - 3) 48 часов в неделю;
    - 4) 50 часов в неделю.
  2. Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом работодателя письменно:
    - 1) за 2 дня;
    - 2) за 2 недели;
    - 3) за 1 месяц;
    - 4) за 3 месяца.
  3. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью не менее:
    - 1) 28 календарных дней;
    - 2) 30 рабочих дней;
    - 3) 42 календарных дня;
    - 4) 48 рабочих дней.
  4. За нарушения трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:



- 1) предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор;
  - 2) замечание, выговор, увольнение;
  - 3) предупреждение, замечание, отстранение от работы;
  - 4) замечание, предупреждение, штраф, выговор.
- 5. Прием на работу оформляется:**
- 1) в устной форме;
  - 2) в устной или письменной - по соглашению сторон;
  - 3) в письменной форме;
  - 4) правильный ответ отсутствует.
- 6. Трудовой договор заключается:**
- 1) в письменной форме;
  - 2) в устной или письменной форме;
  - 3) по соглашению работника и работодателя в устной или письменной форме;
  - 4) как решит профком.
- 7. При увольнении работника выплата всех сумм, причитающихся ему от учреждения, производится:**
- 1) через неделю после увольнения;
  - 2) в день увольнения;
  - 3) когда будут деньги в кассе;
  - 4) по усмотрению работодателя.
- 8. Срок испытания при приеме на работу не может превышать:**
- 1) 1 недели;
  - 2) 2-х недель;
  - 3) 2-х месяцев;
  - 4) 3-х месяцев.
- 9. Трудовое право регулирует следующие вопросы:**
- 1) брака и семьи;
  - 2) в области исполнительной власти;
  - 3) связанные с совершением преступлений и установлением уголовной ответственности;
  - 4) в области отношений работника и работодателя по поводу использования способности работника к труду.
- 10. Заработная плата должна выплачиваться:**
- 1) один раз в месяц;
  - 2) не реже чем каждые полмесяца;
  - 3) не реже чем один раз в неделю;
  - 4) верный ответ отсутствует.
- 11. Прием работника на работу оформляется:**
- 1) постановлением;
  - 2) указом;
  - 3) инструкцией;
  - 4) приказом.
- 12. При увольнении работника работодатель обязан выдать ему трудовую книжку:**
- 1) в день увольнения;
  - 2) через неделю после увольнения;
  - 3) через месяц после увольнения;
  - 4) по усмотрению работодателя.
- 13. К работе в ночное время не допускаются:**
- 1) только беременные женщины;
  - 2) только несовершеннолетние;
  - 3) беременные женщины и несовершеннолетние;
  - 4) верный ответ отсутствует.
- 14. Общим выходным днем в РФ является:**
- 1) среда;
  - 2) суббота;
  - 3) воскресенье;
  - 4) понедельник.
- 15. Отзыв работника из отпуска возможен:**
- 1) только с согласия работника;
  - 2) только с согласия профкома;
  - 3) без согласия работника, но с согласия профкома;
  - 4) без согласия профкома.

- 2) без согласия работника; 4) верный ответ отсутствует.
- 16.** Условие о заработной плате работника, включаемое в трудовой договор - это:
- 1) дополнительное условие;
  - 2) существенное условие;
  - 3) факультативное условие;
  - 4) верный ответ отсутствует.
- 17.** С согласия одного из родителей и органа опеки и попечительства трудовой договор может быть заключен с учащимся, достигшим возраста:
- 1) 14 лет;
  - 2) 15 лет;
  - 3) 16 лет;
  - 4) 18 лет.
- 18.** Трудовой кодекс РФ был введен в действие с 1 февраля:
- 1) в 2001 г.;
  - 2) в 2002 г.;
  - 3) в 2003 г.;
  - 4) в 2004 г.
- 19.** Под перечень "занятых граждан", содержащийся в законодательстве, не попадают:
- 1) лица, работающие в организации на условиях неполного рабочего времени
  - 2) лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью;
  - 3) лица, проходящие военную службу в органах внутренних дел;
  - 4) лица, занимающиеся воспитанием своих детей.
- 20.** Сверхурочные работы не должны превышать для каждого работника:
- 1) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 80 часов в год;
  - 2) 4-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год;
  - 3) 3-х часов в течение 2-х дней подряд и 100 часов в год;
  - 4) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год.
- 21.** Право на отдых закреплено в статье Конституции РФ:
- 1) ст. 17;
  - 2) ст. 33;
  - 3) ст. 37;
  - 4) ст. 47.
- 22.** Срок испытания, устанавливаемый Трудовым кодексом РФ для руководителей их заместителей, главных бухгалтеров и их заместителей не должен превышать:
- 1) 2-х месяцев;
  - 2) 3-х месяцев;
  - 3) 6 месяцев;
  - 4) 9 месяцев.
- 23.** Отказ в заключении трудового договора может быть обжалован:
- 1) в местной администрации;
  - 2) в органах ЗАГС;
  - 3) В Управлении юстиции;
  - 4) в суде.
- 24.** С лицами, обучающимися по дневным формам обучения, заключается трудовой договор:
- 1) на неопределенный срок;
  - 2) на определенный срок не более 5 лет;
  - 3) на определенный срок не более 10 лет;
  - 4) верный ответ отсутствует.
- 25.** Обстоятельствами, не зависящими от воли сторон, способствующими прекращению трудового договора являются:
- 1) осуждение работника к наказанию, исключающему продолжение прежней работы, в соответствии УК РФ;
  - 2) приговором суда, вступившим в законную силу;
  - 3) смерть работника;
  - 4) признание работника полностью нетрудоспособным в соответствии с медицинским заключением;

5) все перечисленные обстоятельства.

**26.** Разглашение работником охраняемой законом тайны - государственной, коммерческой или служебной может повлечь за собой в соответствии со ст. 81 Трудового кодекса РФ:

- 1) расторжение трудового договора по инициативе работодателя;
- 2) объявление работнику замечания;
- 3) объявление работнику выговора;
- 4) предупреждение работника о неполном служебном соответствии.

**27.** Продолжительность рабочего дня или смены, непосредственно предшествующих нерабочему праздничному дню, уменьшается:

- 1) на 30 минут;
- 2) на 1 час;
- 3) на 2 часа;
- 4) на 3 часа.

**28.** Привлечение работника работодателем к сверхурочным работам производится:

- 1) с устного согласия работника;
- 2) без согласия работника;
- 3) с письменного согласия работника;
- 4) с согласия супруги работника.

**29.** Праздничный день 4 ноября - это:

- 1) День России;
- 2) День согласия и примирения;
- 3) День народного единства;
- 4) День защитника Отечества.

**30.** Очередность предоставления ежегодных оплачиваемых отпусков определяется в соответствии с:

- 1) таблицей отпусков;
- 2) схемой отпусков;
- 3) графиком отпусков;
- 4) чертежом отпусков.

## **вариант 2**

1. Выберите правильный вариант ответа.

**1.** Действия, регулируемые трудовым правом:

- 1) выплата заработной платы;
- 2) купля-продажа товаров;
- 3) заключение брачного договора;
- 4) расторжение брака.

**2.** Необоснованный отказ в приеме на работу:

- 1) запрещается;
- 2) разрешается в исключительных случаях;
- 3) разрешается;
- 4) верный ответ отсутствует.

**3.** Основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника является:

- 1) трудовая книжка;
- 2) паспорт;
- 3) диплом;
- 4) сертификат специалиста.

**4.** Оплачиваемый отпуск должен предоставляться работнику:

- 1) ежегодно;
- 2) один раз в 1,5 года;
- 3) один раз 2 года;
- 4) в сроки, определяемые работодателем.

**5.** Не допускается замена отпуска денежной компенсацией:

- 1) всем работникам;
- 2) только беременным женщинам;
- 3) только несовершеннолетним работникам;
- 4) беременным женщинам, несовершеннолетним работникам, а также работникам, занятым на тяжелых работах и работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

**6.** Условия трудового договора могут быть изменены:

- 1) только по соглашению работника и работодателя;

- 2) по инициативе работодателя;
  - 3) по инициативе профсоюзной организации;
  - 4) по инициативе местной администрации
7. При расторжении трудового договора в связи с ликвидацией организации либо сокращением численности или штата работников организаций, увольняемому работнику выплачивается:
- 1) выходное пособие;
  - 2) премия;
  - 3) аванс;
  - 4) отпускные.
8. Основной источник трудового права:
- 1) Кодекс РФ об административных правонарушениях;
  - 2) Гражданский кодекс РФ;
  - 3) Семейный кодекс РФ;
  - 4) Трудовой кодекс РФ.
9. До применения дисциплинарного взыскания работодатель должен затребовать от работника:
- 1) устное объяснение проступка работника;
  - 2) письменное объяснение проступка работника;
  - 3) свидетелей, подтверждающих невиновность работника;
  - 4) верный ответ отсутствует.
10. За каждый дисциплинарный проступок может быть применено:
- 1) только одно взыскание;
  - 2) два взыскания;
  - 3) несколько взысканий;
  - 4) верный ответ отсутствует.
11. Продолжительность перевода на другую работу для замещения отсутствующего работника не может превышать:
- 1) двух месяцев в рабочем году;
  - 2) трех недель в течение календарного года;
  - 3) одного месяца;
  - 4) одного месяца в течение календарного года.
12. Трудовые книжки ведутся на всех работников, работающих в учреждении:
- 1) свыше 2 дней;
  - 2) свыше 5 дней;
  - 3) свыше 7 дней;
  - 4) свыше 10 дней.
13. Ночным по Трудовому кодексу РФ считается время:
- 1) с 18 часов вечера до 7 часов утра;
  - 2) с 20 часов вечера до 6 часов утра;
  - 3) с 22 часов вечера до 6 часов утра;
  - 4) с 22 часов вечера до 7 часов утра.
14. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью не менее:
- 1) 28 календарных дней;
  - 2) 30 рабочих дней;
  - 3) 42 календарных дня;
  - 4) 48 рабочих дней.
15. Срочный трудовой договор заключается на срок не более:
- 1) 1-го года;
  - 2) 3-х лет;
  - 3) в 5 лет;
  - 4) в 7 лет.
1. Выберите правильный вариант ответа.
16. В случаях рождения ребенка, регистрации брака, смерти близких родственников работнику предоставляется отпуск без сохранения заработной платы продолжительностью:
- 1) до 2-х календарных дней;
  - 2) до 3-х календарных дней;
  - 3) до 5 календарных дней;
  - 4) до 10 календарных дней.

- 17.** Для беременных женщин, поступающих на работу испытательный срок:
- 1) устанавливается на общих основаниях;
  - 2) не устанавливается;
  - 3) устанавливается с согласия профсоюзной организации;
  - 4) устанавливается по инициативе работодателя.
- 18.** Увольнение работника по инициативе работодателя (по ст. 81 Трудового кодекса РФ) в период его временной нетрудоспособности:
- 1) не допускается (за исключением случая ликвидации организации либо прекращения деятельности работодателем - физическим лицом);
  - 2) допускается на общих основаниях;
  - 3) допускается с согласия профсоюзной организации;
  - 4) допускается с согласия лечащего врача работника.
- 19.** В соответствии с нормами ст. 81 Трудового кодекса РФ появление работника на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения влечет за собой:
- 1) направление работника на принудительное лечение к специалисту
  - 2) объявление работнику строгого выговора;
  - 3) наложение на работника штрафа;
  - 4) расторжение трудового договора по инициативе работодателя.
- 20.** Лица, считающие, что они подверглись дискриминации в сфере труда, могут обратиться:
- 1) в суд;
  - 2) в ОВД;
  - 3) в комитет по труду;
  - 4) в городскую администрацию.
- 21.** Сезон - это определенный период, не превышающий:
- 1) 2-х месяцев;
  - 2) 3-х месяцев;
  - 3) 4-х месяцев;
  - 4) 6 месяцев.
- 22.** Условие об установлении конкретному работнику испытательного срока при приеме на работу должно быть указано:
- 1) в коллективном договоре;
  - 2) в Правилах внутреннего трудового распорядка организации;
  - 3) в Уставе организации;
  - 4) в трудовом договоре.
- 23.** Неполное рабочее время может устанавливаться:
- 1) по усмотрению работодателя;
  - 2) по требованию работника;
  - 3) по согласованию с профкомом;
  - 4) по соглашению между работником и работодателем.
- 24.** В случае, когда заявление работника об увольнении по ст. 80 Трудового кодекса РФ обусловлено невозможностью продолжения работы, работодатель расторгает трудовой договор:
- 1) в срок, о котором просит работник;
  - 2) в 7 дней;
  - 3) в 3 дня;
  - 4) в 5-дневный срок.
- 25.** Договорной характер возникновения трудовых отношений выражается в заключении:
- 1) трудового договора;
  - 2) коллективного договора;
  - 3) договора купли-продажи рабочей силы;
  - 4) договора найма на работу.
- 26.** В случае сокращения численности или штата работников организации работодатель обязан предупредить сокращаемого работника:
- 1) в устной форме не менее чем за 2 месяца;

2) в письменной форме не менее чем за 2 месяца;  
3) в письменной форме не менее чем за 6 месяцев;  
4) трудовое законодательство не устанавливает четкие сроки предупреждения работника работодателем.

**27.** Право на использование отпуска за первый год работы возникает у работника по истечении:

- 1) четырех месяцев его непрерывной работы в данной организации;
- 2) шести месяцев его непрерывной работы в данной организации;
- 3) одиннадцати месяцев его непрерывной работы в данной организации;
- 4) верный ответ отсутствует.

**28.** Рабочее время совместителей:

1) ограничивается двумя часами в день; 3) ограничивается четырьмя часами в день;

- 2) ограничивается шестью часами в день;
- 4) не ограничивается вообще.

**29.** Одним из поощрений за труд, установленным Трудовым кодексом РФ, является:

- 1) своевременная выплата работнику заработной платы;
- 2) выдача аванса;
- 3) выдача премии;
- 4) выплата отпускных.

**30.** Взыскания, применяемые к работнику работодателем, называются:

- 1) гражданско-правовыми;
- 2) административными;
- 3) уголовно-правовыми;
- 4) дисциплинарными.

### **вариант 3**

1. Выберите правильный вариант ответа.

**1.** Трудовые споры, возникающие между работодателем и работниками, рассматриваются:

- 1) районными (городскими) судами, арбитражным судом, краевыми судами;
- 2) комиссиями по трудовым спорам, прокуратурой, ОВД;
- 3) краевыми судами, адвокатурой, мировыми судьями;
- 4) комиссиями по трудовым спорам, государственными инспекциями по труду, районными (городскими) судами.

**2.** Прием на работу оформляется:

- 1) в устной форме;
- 2) в устной или письменной - по соглашению сторон;
- 3) в письменной форме;
- 4) правильный ответ отсутствует.

**3.** В случае, когда заявление работника об увольнении по ст. 80 Трудового кодекса РФ обусловлено невозможностью продолжения работы, работодатель расторгает трудовой договор:

- 1) в срок, о котором просит работник;
- 2) В 3 дня;
- 3) В 7 дней;
- 4) В 5-дневный срок.

**4.** Заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста:

- 1) в 16 лет;
- 2) в 17 лет;
- 3) в 18 лет;
- 4) в 21 года.

**5.** Прогул - это отсутствие на работе без уважительных причин:

- 1) более 2-х часов;
- 2) более 4-х часов;
- 3) в пределах 3-х часов;
- 4) в пределах 4-х часов.

**6.** Неполное рабочее время может устанавливаться:

- 1) по усмотрению работодателя;
  - 2) по требованию работника;
  - 3) по согласованию с профкомом;
  - 4) по соглашению между работником и работодателем.
7. В случае производственной необходимости работодатель имеет право переводить работников на срок:
- 1) до 2-х недель;
  - 2) до одного месяца;
  - 3) до трех недель;
  - 4) до двух месяцев.
8. Сверхурочные работы не должны превышать для каждого работника:
- 1) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 80 часов в год;
  - 2) 4-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год;
  - 3) 3-х часов в течение 2-х дней подряд и 100 часов в год;
  - 4) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год.
9. Одной стороной при заключении трудового договора является работник Сидоров, другой:
- 1) работодатель;
  - 2) начальник отдела кадров;
  - 3) профсоюз предприятия;
  - 4) главный бухгалтер.
10. Продолжительность работы для несовершеннолетних в возрасте от 16 до 18 лет не может превышать:
- 1) 12 часов в неделю;
  - 2) 18 часов в неделю;
  - 3) 36 часов в неделю;
  - 4) 40 часов в неделю.
11. Однократные грубые нарушения работниками трудовых обязанностей - это:
- 1) прогул;
  - 2) появление на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
  - 3) совершение по месту работы хищения чужого имущества;
  - 4) все перечисленные ответы.
12. Основной источник трудового права – это:
- 1) Трудовой кодекс РФ;
  - 2) Кодекс законов о труде РФ;
  - 3) Основы трудового законодательства РФ;
  - 4) Процессуально -трудовой кодекс РФ.
13. Стороны трудовых отношений - это:
- 1) кредитор и должник;
  - 2) пациент и врач;
  - 3) обвиняемый и потерпевший;
  - 4) работник и работодатель.
14. Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации и заключаемый между работниками и работодателем в лице их представителей - это:
- 1) трудовой договор;
  - 2) договор купли – продажи;
  - 3) договор возмездной сделки;
  - 4) коллективный договор.
15. В качестве работодателя может выступать:
- 1) юридическое или физическое лицо;
  - 2) только юридическое лицо;
  - 3) только физическое лицо;

- 4) только частный предприниматель.
- 16.** Условие о заработной плате работника, включаемое в трудовой договор - это:
- 1) дополнительное условие;
  - 2) существенное условие;
  - 3) факультативное условие;
  - 4) верный ответ отсутствует.
- 17.** Для беременных женщин, поступающих на работу испытательный срок:
- 1) устанавливается на общих основаниях;
  - 2) не устанавливается;
  - 3) устанавливается с согласия профсоюзной организации;
  - 4) устанавливается по инициативе работодателя.
- 18.** Трудовой кодекс РФ был введен в действие с 1 февраля:
- 1) в 2001 г.;
  - 2) в 2002 г.;
  - 3) в 2003г.;
  - 4) в 2004г.
- 19.** Сверхурочные работы не должны превышать для каждого работника:
- 1) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 80 часов в год;
  - 2) 4-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год;
  - 3) 3-х часов в течение 2-х дней подряд и 100 часов в год;
  - 4) 2-х часов в течение 2-х дней подряд и 120 часов в год.
- 20.** Очередность предоставления ежегодных оплачиваемых отпусков определяется в соответствии с:
- 1) таблицей отпусков;
  - 2) схемой отпусков;
  - 3) графиком отпусков;
  - 4) чертежом отпусков.
- 21.** В соответствии с нормами ст. 81 Трудового кодекса РФ появление работника на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения влечет за собой:
- 1) направление работника на принудительное лечение к специалисту
  - 2) объявление работнику строгого выговора;
  - 3) наложение на работника штрафа;
  - 4) расторжение трудового договора по инициативе работодателя.
- 22.** Разглашение работником охраняемой законом тайны - государственной, коммерческой или служебной может повлечь за собой в соответствии со ст. 81 Трудового кодекса РФ:
- 1) расторжение трудового договора по инициативе работодателя;
  - 2) объявление работнику замечания;
  - 3) объявление работнику выговора;
  - 4) предупреждение работника о неполном служебном соответствии.
- 23.** Привлечение работника работодателем к сверхурочным работам производится:
- 1) с устного согласия работника;
  - 2) без согласия работника;
  - 3) С письменного согласия работника;
  - 4) с согласия супруги работника.
- 24.** Лица, считающие, что они подверглись дискриминации в сфере труда, могут обратиться:
- 1) в суд;
  - 2) в ОВД;
  - 3) в комитет по труду;
  - 4) в городскую администрацию.
- 25.** Сезон - это определенный период, не превышающий:



- 1) 2-х месяцев;      2) 3-х месяцев;      3) 4-х месяцев;      4) 6 месяцев.
- 26.** Неполное рабочее время может устанавливаться:
- 1) по усмотрению работодателя;      3) по согласованию с профкомом;  
2) по требованию работника;      4) по соглашению между работником и работодателем.
- 27.** В случае, когда заявление работника об увольнении по ст. 80 Трудового кодекса РФ обусловлено невозможностью продолжения работы, работодатель расторгает трудовой договор:
- 1) в срок, о котором просит работник;      3) в 3 дня;  
3) в 7 дней;      4) в 5-дневный срок.
- 28.** Договорной характер возникновения трудовых отношений выражается в заключении:
- 1) трудового договора;  
2) коллективного договора;  
3) договора купли-продажи рабочей силы;  
4) договора найма на работу.
- 29.** В случае сокращения численности или штата работников организации работодатель обязан предупредить сокращаемого работника:
- 1) в устной форме не менее чем за 2 месяца;  
2) в письменной форме не менее чем за 2 месяца;  
3) в письменной форме не менее чем за 6 месяцев;  
4) трудовое законодательство не устанавливает четкие сроки предупреждения работника работодателем.
- 30.** Право на использование отпуска за первый год работы возникает у работника по истечении:
- 1) четырех месяцев его непрерывной работы в данной организации;  
2) шести месяцев его непрерывной работы в данной организации;  
3) одиннадцати месяцев его непрерывной работы в данной организации;  
4) верный ответ отсутствует.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОП 04. ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ  
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

**4 курс**

Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств учебной дисциплины ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552 и примерной основной образовательной программой по специальности

**Организация – разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Вострикова Л. С., преподаватель высшей квалификационной категории, Почётный работник СПО ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссией социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е. В. Одинец

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М. Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт комплекта фонда оценочных средств	4
2	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	10
3	Комплект контрольно–оценочных средств.	13
4	Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.	51

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1 Общие положения

1.1 Комплект фонда оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций, профессиональных компетенциями и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации.

ЛР 15. Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 16. Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 17. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 18. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 19. Активно применять полученные знания на практике.

ЛР 20. Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.

ЛР 21. Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 22. Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов.

ЛР 23. Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык.

ЛР 24. Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в со-

от–ветствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

<b>Код ПК, ОК, личностных результатов реализации программы воспитания</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 10. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ЛР 13–24	–определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; –планировать и прогнозировать продажи; –выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения; –управлять материально–производственными запасами; –применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; –применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию –ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; –рассчитывать нормативы работы	–виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; –методы и формы оплаты труда; –виды и формы стимулирования труда; –тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; –особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; –принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда; –принципы управления материально–производственными запасами;

	<p>горничных;</p> <p>–применять методы максимизации доходов гостиницы; –анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;</p> <p>–применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;</p> <p>–вести необходимую, бухгалтерскую отчетность; –заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;</p> <p>–отражать операции по бронированию номеров; –вести учёт расходов на материально–техническое обеспечение гостиниц;</p> <p>–разработать план самообразования;</p> <p>–определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;</p> <p>–организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;</p> <p>–объективно оценить результаты профессионального роста;</p> <p>–самостоятельно анализировать проблемы в финансово–экономических отношениях с коллегами и клиентами;</p> <p>–тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственноэкономических вопросов в профессиональной деятельности;</p> <p>–применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;</p> <p>–владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;</p> <p>–применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;</p> <p>–составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;</p> <p>–использовать хозяйственно–экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических</p>	<p>–содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;</p> <p>–принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;</p> <p>–номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>–методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;</p> <p>– основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; – виды отчетности по продажам; – учет и порядок ведения кассовых операций;</p> <p>– формы безналичных расчетов;</p> <p>–методику экономического самообразования;</p> <p>–содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;</p> <p>–показатели профессионального и личного развития;</p> <p>–нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно–экономических вопросов;</p> <p>–причины конфликтных ситуаций в хозяйственно– финансовой сфере и способы их разрешения;</p> <p>–специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно–финансовой сфере;</p> <p>–средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно–финансовой содержания;</p> <p>–хозяйственно–экономические</p>
--	---	--

	<p>работников и специалистов. В результате ос</p>	<p>основы нормативного регулирования гостиничного дела; – содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия; характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p>
--	---	---

1.3 ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан на основании:

- ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело
- основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

– программы учебной дисциплины ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.



## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

### 2.1. Профессиональные , общие компетенции.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 6.1 Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	разработка ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; анализ потребительского спроса и предпочтений потребителей услуг поварского и кондитерского дела; выполнение расчета энергетической ценности ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; разработка и предоставление различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; выполнение расчета цены меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 6.2 Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями	Выполнять: текущее планирование; координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями; составление графиков работы персонала с учетом потребности организации питания; распределение работы между членами подчиненного персонала, бригады; регулирование конфликтных ситуаций, мотивация персонала на качество выполнения работ; предупреждение фактов хищений и других случаев нарушения трудовой дисциплины; проведение расчетов и стимулирующих выплат сотрудникам по принятой методике основных производственных показателей; оформление учетно–отчетной документации
ПК 6.3 Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала	Выполнять: обеспечение рабочих мест подчиненного персонала необходимыми ресурсами, оборудованием, сырьем, материалами с учетом видов работ; контроль за хранением и расходом запасов, сырья, материалов, оборудования с учетом требований по безопасности; обеспечение сохранности ресурсов, оборудования, сырья, материалов; подготовка рабочих мест для профессиональной деятельности подчиненного персонала; проведение инвентаризации ресурсов, оборудования, сырья, материалов

#### Показатели оценки сформированности ОК, (в т.ч. частичной)

Общие компетенции	Наименование общих компетенций	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Отражение на счетах хозяйственных операций по учету имущества с применением рабочего плана счетов
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения	Разработка субсчетов и аналитических счетов на основе типового Плана счетов в соответствии с видом деятельности организации.

	нения задач профессиональной деятельности	Соблюдение порядка согласования рабочего плана счетов с руководством организации. Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации. Проверка и обработка документов в соответствии с Положением по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в РФ.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации. Обобщать первичную информацию в учетных регистрах по учету отдельных видов имущества
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Разработка субсчетов и аналитических счетов на основе типового Плана счетов в соответствии с видом деятельности организации. Соблюдение порядка согласования рабочего плана счетов с руководством организации. Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации Обобщать первичную информацию в учетных регистрах по учету отдельных видов имущества
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Проверка и обработка документа в соответствии с Положением по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в РФ (приказ Минфина РФ от 29.06.1998 № 94–н с изм.) Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации Обобщение первичной информации в учетных регистрах по учету отдельных видов имущества
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации. Отражение на счетах хозяйственных операций по учету отдельных видов имущества с применением рабочего плана счетов организации.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Разработка субсчетов и аналитических счетов на основе типового Плана счетов в соответствии с видом деятельности организации. Соблюдение порядка согласования рабочего плана счетов с руководством организации. Оформление документов по учету отдельных видов имущества в соответствии с видом деятельности организации Обобщение первичной информации в учетных регистрах по учету отдельных видов имущества

## 2.1. Формы и методы оценивания

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.

Предметом оценки освоения общепрофессиональной дисциплины являются умения и знания.

Формами текущего контроля могут быть:

- контрольные работы;
- выполнение и защита практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнение исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирование по отдельным темам и разделам учебной дисциплины;
- устный или письменный опрос на занятии;
- проведение круглого стола, деловой игры и др.

Для каждого вида текущего контроля необходимо разработать четкие рекомендации по объему задания, условиям выполнения и критериям оценивания.

Условие проведения экзамена или зачета и допуска к нему, задания и критерии их оценивания необходимо подробно описать (КОС).

Тесты – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

## 3. КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 3.1. Тесты по темам

#### ТЕМА: ОТРАСЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ И РЕСУРСЫ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

1 К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- а. гостиницы: +
- б. представительства
- в. министерства
- г. страховые компании
- д. предприятия торговли

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:

- а. высокая капиталоемкость+
- б. неодновременность процессов производства и потребления
- в. ограниченная возможность хранения
- г. срочный характер
- д. сезонный характер спроса

3 Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:

- а. бизнес-центр+
- а. конгресс-центр
- б. бухгалтерия
- в. ресторан
- г. бар

4. Средства труда, многократно используемые в производственном процессе, сохраняющие свою материально-вещественную форму в течение длительного периода времени и переносящие свою стоимость на вновь изготовленную продукцию постепенно по мере износа:

- а. основные средства;
- б. основные производственные фонды;
- в. оборотные средства.

5. Сумма фактических затрат организации на приобретение, сооружение и изготовление основных фондов определяет:

- а. первоначальную стоимость;
- б. остаточную стоимость;
- в. восстановительную стоимость.

6. Износ, характеризующийся уменьшением стоимости машин и оборудования в результате сокращения общественно необходимых затрат на их воспроизводство:

- а. физический износ;
- б. моральный износ первого рода;
- в. моральный износ второго рода.

7. Процесс переноса стоимости объектов основных средств на затраты по производству и реализации продукции (работ, услуг):

- а. износ;
- б. амортизация;
- в. кругооборот основных средств.

8. Метод, в котором годовая сумма амортизационных отчислений определяется исходя из первоначальной стоимости объекта основных средств и количества лет до конца срока полезного использования:

- а. уменьшаемого остатка;
- б. бпо сумме чисел лет срока полезного использования;
- в. нелинейный метод.

9. Отношение стоимости продукции (работ, услуг), произведенной за определенный период, к средней стоимости основных производственных фондов:
- фондоотдача;
  - фондоёмкость;
  - фондорентабельность.
10. Коэффициенты использования оборудования являются:
- обобщающими показателями;
  - частными показателями;
  - общими показателями использования основных средств.
11. Показатели использования гостиничных площадей являются:
- обобщающими показателями;
  - частными показателями;
  - общими показателями использования основных средств.
12. Элемент оборотного капитала, не являющийся нормируемым:
- дебиторская задолженность;
  - незавершенное производство;
  - производственные запасы.
13. Средства предприятия, вложенные в запасы готовой продукции, товары отгруженные, денежные средства, средства в расчетах, краткосрочные финансовые вложения - вес это:
- оборотные производственные фонды;
  - фонды обращения;
  - нормируемые оборотные средства.
14. Оборотный капитал, сформированный за счет средств, которые не принадлежат предприятию, но постоянно находятся в его обороте, называется:
- собственный;
  - приравненный к собственному;
  - привлеченный.
15. Группа оборотных средств, к которой относится дебиторская задолженность:
- наиболее ликвидные;
  - быстрореализуемые;
  - медленно реализуемые оборотные средства.
16. Высвобождение оборотных средств в случае, когда планируемые доходы обеспечены реально меньшей по сравнению с базисным периодом величиной оборотных средств:
- абсолютное;
  - условное;
  - нормативное.
17. Увеличение оборачиваемости оборотных средств обеспечивает:
- высвобождение оборотных средств;
  - привлечение оборотных средств;
  - перерасход оборотного капитала.
18. Официально опубликованные тарифы гостиничного предприятия, не предполагающие скидок:
- базовые;
  - рыночные;
  - тарифы оптовиков.
19. Сумма денежных средств, полученная гостиничным предприятием за проданный продукт и оказанные услуги:
- прибыль от продаж;
  - выручка от продажи;
  - маржинальная прибыль.
20. Уровень рентабельности продаж определяется:
- отношением прибыли к выручке;
  - отношением прибыли к издержкам;
  - отношением прибыли к величине активов.
21. Показатель, характеризующий абсолютный эффект деятельности предприятия:

- а. прибыль;
  - б. рентабельность;
  - в. издержки.
22. Отношение текущих активов к текущим обязательствам - это:
- а. коэффициент абсолютной ликвидности;
  - б. коэффициент текущей ликвидности;
  - в. коэффициент промежуточной ликвидности.
23. Средняя заработная плата определяется:
- а. отношением фонда заработной платы к среднесписочной численности;
  - б. отношением основной и дополнительной заработной платы к среднесписочной численности;
  - в. отношением основной заработной платы к среднесписочной численности.
24. Снижение трудоемкости при прочих равных условиях обеспечивает:
- а. рост производительности труда;
  - б. снижение производительности труда;
  - в. увеличение потребности в персонале.
25. Увеличение реального фонда рабочего времени одного работника при прочих равных условиях обеспечивает:
- а. рост производительности труда;
  - б. снижение производительности труда;
  - в. увеличение потребности в персонале.
26. Что является объектом изучения дисциплины «Экономика гостиничного предприятия»?
- а. гостиничный бизнес;
  - б. гостиничное предприятие;
  - в. сфера гостиничных услуг.
27. Что является предметом изучения дисциплины «Экономика гостиничного предприятия»?
- а. финансово-хозяйственная деятельность предприятия сферы гостиничного бизнеса;
  - б. предпринимательская и производственная функции гостиничного предприятия, его ресурсы, в том числе трудовые, основные и оборотные средства, планирование, затраты, прибыль, производительность труда, финансовая устойчивость;
  - в. правовая, экономическая, производственная и предпринимательская функции предприятий сферы гостиничных услуг.

### **ТЕМА: ХАРАКТЕРИСТИКА БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА.**

1. Бухгалтерский учет представляет собой:
- а) систему непрерывного и взаимосвязанного, отображения экономической информации с целью управления и контроля за финансовой деятельностью хозяйства;
  - б) систему управления отдельными хозяйственными процессами на базе полученной первичной учетной документации;
  - в) деятельность по сбору, регистрации, обработке и накоплению информации об объектах и составлению бухгалтерской (финансовой) отчетности;
  - г) управление отдельными хозяйственными процессами на базе полученной первичной учетной документации.
2. Ответственность за организацию бухгалтерского учета в организации несёт:
- а) главный бухгалтер;
  - б) руководитель организации;
  - в) отдел кадров.
3. Бухгалтерский учет осуществляется в рамках:
- а) государства; б) отдельного региона; в) министерств и ведомств; г) отдельной организации.
4. Особенностью бухгалтерского учета является отражение хозяйственных процессов:
- а) прерывно; б) непрерывно; в) подекадно; г) на 1-е число месяца.
5. Хозяйственные средства по составу классифицируются на:
- а) внеоборотные активы и оборотные средства;
  - б) нематериальные активы и оборудование к установке;
  - в) денежные средства и оборотные средства.
6. Натуральные измерители информации об имуществе организации представляют:

а) в единицах времени; б) счетом, мерой, весом; в) в стоимостной оценке.

7. Трудовые измерители информацию об объектах учета организации представляют:

а) в единицах времени; б) счетом, мерой, весом; в) в стоимостной оценке.

8. К методам бухгалтерского учета относят:

а) инвентаризация; б) оценка;

в) документация; г) оплату труда; д) норму выработки; е) счета и двойная запись:

1) а, б, г, д; 2) а, б, в, г 3) а, б, в, е; 4) а, г, д, е.

9. Сводную информацию получают с помощью измерителей:

а) натуральных; б) трудовых; в) денежных; г) трудовых и денежных.

10. Назовите пользователей бухгалтерской информации:

а) внутренние и внешние пользователи;

б) лица, непосредственно занятые в управлении;

лица, не работающие в организации, но имеющие прямой финансовый интерес к деятельности организации.

11. Налоговые органы относятся:

а) к внутренним пользователям бухгалтерской отчетности;

б) к внешним пользователям бухгалтерской отчетности;

составляют особую категорию пользователей бухгалтерской отчетности;

не являются пользователями бухгалтерской отчетности.

12. Что входит в состав основных средств:

а) средства труда, по которым срок полезного использования превышает 12 месяцев;

б) средства труда, предназначенные для непромышленной сферы;

в) предметы стоимостью более стократного размера минимальной месячной оплаты труда;

г) предметы труда, используемые в производственных целях?

13. Оборотные активы организации составляют:

а) основные средства;

б) денежные средства; в) дебиторская задолженность; г) незавершенное производство;

д) производственные запасы; е) заработная плата; ж) капитальные вложения.

1) б, в, г, д; 2) а, в, е, ж; 3) б, в, г, ж; 4) а, б, д, е.

14. Вид средств, не имеющий материально-вещественной формы, но способный приносить их владельцу доход:

а) основные средства; б) нематериальные активы; в) денежные средства.

15. Средства, которые участвуют только в одном кругообороте капитала и полностью переносят свою стоимость на вновь созданный продукт:

а) оборудование к установке; б) оборотные средства; в) денежные средства.

16. Задолженность различных организаций или отдельных лиц данной организации:

а) кредиторская; б) бухгалтерская; в) дебиторская.

17. Какие расчеты по кредитам и займам подлежат погашению в течение года?

а) Долгосрочные. б) Периодические. – в) Краткосрочные.

18. Организации и лица, которым должна какая-либо организация, называются:

а) кредиторами, б) дебиторами, в) брокерами.

19. У собственным средствам организации относятся :

а) уставный, резервный фонд, добавочный капитал, основные средства;

б) добавочный капитал, нераспределенная прибыль и прочие резервы;

в) уставный, резервный фонд, добавочный капитал, готовая продукция.

20. Активы – это:

а) обязательства организации;

б) задолженность организации;

в) собственность организации .

21. К какой группе средств относятся столы 2-х тумбовые:

а) машины и оборудования;

б) производственный инвентарь;

в) хозяйственный инвентарь.

22. К какой группе средств относятся телята:

а) скот рабочий, продуктивный, племенной

б) животные на выращивании и откорме.

в) капитальные вложения.

23. К какой группе средств относится право на пользование земельным участком:

- а) основные средства;
  - б) капитальные вложения;
  - в) нематериальные активы.
24. К какой группе средств относится склад строительных материалов недостроенный:
- а) затраты незавершенного производства;
  - б) незавершенное строительство.
  - в) здания.
25. К какой группе средств относится сумма задолженности поставщику за материалы:
- а) резервы предстоящих расходов;
  - б) дебиторская задолженность;
  - в) кредиторская задолженность.

### **ТЕМА: БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС**

1. Статья баланса – ЭТО:
- а) состояние хозяйственных средств и их источников на определенную дату;
  - б) экономически разнородные виды источников;
  - в) показатель актива и пассива баланса, характеризующий отдельные виды имущества, источники его формирования, обязательств организации.
2. Чем вызвано равенство актива и пассива баланса:
- а) сущностью двойной записи;
  - б) в балансе приведены данные об имуществе организации: с одной стороны по его видам, а с другой — по источникам его формирования;
  - в) использованием денежного измерителя?
3. Под счетами бухгалтерского учета понимают способ:
- а) группировки активов и источников их образования;
  - б) текущей группировки и контроля средств, источников и хозяйственных операций;
  - в) текущего учета и контроля хозяйственных средств, источников и хозяйственных процессов.
4. Бухгалтерская проводка — это:
- а) способ регистрации хозяйственной операции в учете;
  - в) оформление корреспонденции счетов;
  - в) способ группировки текущей информации на синтетических счетах. .
5. Что представляет собой субсчет в бухгалтерском учете:
- а) способ группировки данных аналитических счетов;
  - б) способ обобщения текущей информации на синтетических счетах;
  - в) счет аналитического учета?
6. Оборотная ведомость по счетам синтетического учета предназначена для проверки:
- а) Правильности корреспонденции счетов;
  - б) полноты аналитического учета;
  - в) полноты синтетического учета.
7. Счет, предназначенный для учета хозяйственных средств:
- 1) активный;
  - б) пассивный;
  - в) активно–пассивный.
8. Сложной называется проводка, в которой одновременно корреспондируют:
- а) один счет по дебету и один по кредиту;
  - 2) два счета по дебету и два по кредиту;
  - в) один счет по дебету и два по кредиту.
9. Корреспонденция счетов — связь между:
- а) дебетом одного и кредитом другого счета;
  - б) синтетическими и аналитическими счетами;
  - в) аналитическими счетами и субсчетами.
10. Синтетические счета называются счетами:
- а) первого порядка; б) второго порядка; в) субсчетами.
11. Двойная запись хозяйственных операций позволяет:
- а) отражать каждую хозяйственную операцию на дебете и кредите разных счетов одновременно



на одну и ту же сумму;

б) фиксировать получение бухгалтерской документации;

в) уничтожать ошибки, ненужные данные.

12. Двойная запись обеспечивает взаимную связь между:

а) субсчетом и аналитическими счетами;

б) счетами и балансом;

в) счетами.

13. Простая запись применяется в учете:

а) в промышленности;

б) на биржах;

в) на забалансовых счетах.

14. В оборотной ведомости отражаются:

а) обороты за определенный период;

б) остатки и обороты за период;

в) остатки на начало и конец периода.

15. План счетов бухгалтерского учета включает в себя:

а) балансовые счета;

б) балансовые и забалансовые счета;

в) забалансовые счета.

16. В чем состоит назначение бухгалтерского баланса:

а) подтвердить наличие активов организации;

б) подтвердить равенство активов и пассивов организации;

в) обобщать данные о финансовом положении организации на отчетную дату?

17. Баланс, в котором есть статьи «Амортизация основных средств», называется:

а) провизорным (предварительным); 2) балансом–брутто; 3) балансом–нетто; г) вступительным.

21. Актив баланса — это группировка имущества и прав по:

а) источникам образования и назначению;

б) по наличию, составу и размещению;

в) видам и источникам образования.

18. В активе баланса сгруппированы:

а) имущество и права;

б) источники формирования имущества;

в) хозяйственные процессы.

19. В пассиве баланса сгруппированы:

а) имущество и права б) хозяйственные процессы.; в); источники формирования активов

20. Простые бухгалтерские проводки – это:

а) корреспонденция двух счетов;

б) корреспонденция одного счета с несколькими счетами;

в) запись на забалансовых счетах.

21. Сальдо — это:

а) дебет счета; б) остаток счета; в) оборот.

22. Счет, в котором сальдо может быть и дебетовое и кредитовое:

а) активный;

б) активно–пассивный;

в) пассивный.

23. Счета, предназначенные для учета источников хозяйственных средств и процессов, называются:

а) активно–пассивными;

б) активными;

в) пассивными.

24. Запись на счетах бухгалтерского учета производится на основании:

а) документов;

б) устного разъяснения;

в) приказов вышестоящей организации.

25. Синтетический учет ведется на:
- аналитических счетах;
  - на синтетических и аналитических счетах одновременно;
  - на синтетических счетах.
26. Аналитические счета используют для:
- получения информации о рынке, банках, конкурентных организациях и товарах;
  - получения подробных данных об объектах бухгалтерского учета;
  - получения обобщенных данных об объектах бухгалтерского учета.
27. Аналитические счета открываются в дополнение:
- к балансу и забалансовым счетам;
  - к бланкам строгой отчетности;
  - к синтетическим счетам.
28. Остатки и обороты синтетического счета должны быть равны:
- остаткам и оборотам всех аналитических счетов, открытых в дополнение к синтетическому счету;
  - разнице остатков и оборотов всех аналитических счетов определенного синтетического счета;
  - частному остатков и оборотов всех аналитических счетов определенного синтетического счета.
29. Счета второго порядка:
- синтетические;
  - аналитические;
  - субсчета.
30. Простые счета — это:
- счета синтетического учета, не требующие аналитического учета;
  - синтетические счета, требующие аналитического учета;
  - счета, не требующие учета.

## **ТЕМЫ: ПОНЯТИЕ О СЧЕТАХ. СИНТЕТИЧЕСКИЕ АНАЛИТИЧЕСКИЕ СЧЕТА.**

### **ДВОЙНАЯ ЗАПИСЬ.**

- Назовите пользователей бухгалтерской информации: План счетов
  - внутренние и внешние пользователи;
  - лица, непосредственно занятые в управлении;
  - лица, не работающие в организации, но имеющие прямой финансовый интерес к деятельности организации.
- Налоговые органы относятся:
  - к внутренним пользователям бухгалтерской отчетности;
  - к внешним пользователям бухгалтерской отчетности;
  - составляют особую категорию пользователей бухгалтерской отчетности;
  - не являются пользователями бухгалтерской отчетности.
- Счета считаются пассивными:
  - по экономическому содержанию, т. е. когда счета отражают учет имущества по источникам бего образования; балансу, т. е. если счета (статьи) расположены в пассивной части баланса; сальдо, т.е. те счета, которые имеют кредитовый остаток;
  - по экономическому содержанию, т. е. это те счета, которые предназначены для учета имущества по наличию, составу и размещению; балансу, т.е. когда счета (статьи) расположены в активной части баланса; сальдо (остатку), т. е. если счета имеют дебетовый остаток;
- Оборотные активы организации составляют:
 

а) основные средства;	б) денежные средства;
в) дебиторская задолженность;	г) незавершенное производство;
д) производственные запасы;	е) заработная плата;
ж) капитальные вложения.	

1) б, в, г, д; 2) а, в, е, ж; 3) б, в, г, ж; 4) а, б, д, е.
- По кредиту счетов отражается увеличение, приход и поступление, а по дебету — уменьшение,

расход и выбытие.

а) для пассивных счетов;

б) для активных счетов;

в) для активно–пассивных счетов.

6. Вид средств, не имеющий материально–вещественной формы, но способный приносить их владельцу доход:

а) основные средства; б) нематериальные активы; в) денежные средства.

7. Средства, которые участвуют только в одном кругообороте капитала и полностью переносят свою стоимость на вновь созданный продукт:

а) оборудование к установке; б) оборотные средства; в) денежные средства.

8. Задолженность различных организаций или отдельных лиц данной организации:

а) кредиторская; б) бухгалтерская; в) дебиторская.

9. Конечный остаток может быть либо кредитовым, либо равняться нулю:

а) у активно–пассивных счетов;

б) у пассивных счетов;

в) у активных счетов;

10. Какие расчеты по кредитам и займам подлежат погашению в течение года?

а) долгосрочные;

б) периодические;

в) краткосрочные.

11. Организации и лица, которым должна какая–либо организация, называются:

а) кредиторами,

б) дебиторами,

в) брокерами.

12. Капитал представляет собой :

а) уставный, резервный фонд, добавочный капитал, основные средства;

б) добавочный капитал, нераспределенная прибыль и прочие резервы;

в) уставный, резервный фонд, добавочный капитал, готовая продукция.

13. Активы – это:

а) обязательства организации;

б) задолженность организации;

в) собственность организации .

14. К какой группе средств относятся столы 2–х тумбовые:

а) машины и оборудования;

б) производственный инвентарь;

в) хозяйственный инвентарь.

15. Конечный остаток может быть либо дебетовым, либо равняться нулю:

а) у активно–пассивных счетов;

б) у пассивных счетов;

в) у активных счетов;

16. Счет, предназначенный для учета хозяйственных средств:

а) активный;

б) пассивный;

в) активно–пассивный.

17. Сложной называется проводка, в которой одновременно корреспондируют:

а) один счет по дебету и один по кредиту;

б) два счета по дебету и два по кредиту;

в) один счет по дебету и два по кредиту.

18. Корреспонденция счетов — связь между:

а) дебетом одного и кредитом другого счета; б) синтетическими и аналитическими счетами;

в) аналитическими счетами и субсчетами.

19. Двойная запись обеспечивает взаимную связь между:

а) субсчетом и аналитическими счетами;

б) счетами и балансом;

в) счетами.

20. Синтетические счета называются счетами, в которых информация отражается:
- по отдельному виду хозяйственных средств;
  - в обобщённом виде;
  - субсчетами.
21. Увеличение и поступление отражают по дебету, а уменьшение, расход и выбытие — по кредиту счетов
- для пассивных счетов;
  - для активных счетов;
  - для активно–пассивных счетов.
22. Счета являются активными:
- по экономическому содержанию, т. е. когда счета отражают учет имущества по источникам его образования; балансу, т. е. если счета (статьи) расположены в пассивной части баланса; сальдо, т.е. те счета, которые имеют кредитовый остаток;
  - по экономическому содержанию, т. е. это те счета, которые предназначены для учета имущества по наличию, составу и размещению; балансу, т.е. когда счета (статьи) расположены в активной части баланса; сальдо (остатку), т. е. если счета имеют дебетовый остаток;
23. Группировка и учет однородных по экономическому содержанию активов, обязательств, а также хозяйственных операций реализуется через:
- унификацию первичных учетных документов;
  - периодически составляемые оборотные ведомости по аналитическим и синтетическим счетам;
  - систему счетов и двойной записи.
24. Активно–пассивным является счет:
- «Расчетный счет»;
  - «Расчеты по краткосрочным кредитам и займам»;
  - «Расчеты с разными дебиторами и кредиторами».
25. К какому типу относится хозяйственная операция: «Из Сбербанка получены деньги на выдачу заработной платы и оприходованы в кассу»?
- к первому;
  - ко второму;
  - к третьему.

## **ТЕМА: УЧЕТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

- Кем устанавливается лимит кассовой наличности:**
  - банком после согласования с руководителем организации;
  - организацией самостоятельно;
  - учетной политикой организации.
- Организация имеет право хранить в кассе наличные денежные средства сверх установленных лимитов для оплаты труда:**
  - не свыше 5 рабочих дней;
  - не свыше 3 рабочих дней, включая день получения денег в банке;
  - в течение 1 рабочего дня.
- Прием наличных денег и денежных документов кассами организаций оформляется:**
  - приходным кассовым ордером и выпиской из кассовой книги;
  - приходным кассовым ордером;
  - расходным кассовым ордером и квитанцией о приеме денег;
  - квитанцией к приходному кассовому ордеру.
- Наличные деньги, полученные из учреждений банка, организация может расходовать:**
  - на любые цели, предусмотренные уставом организации;
  - только на те цели, на которые они получены;
  - на любые собственные цели, не запрещенные законодательством РФ;
  - только на покупку товара.
- Кто уполномочен подписывать приходные кассовые ордера?**
  - руководитель и главный бухгалтер;
  - только главный бухгалтер;
  - только руководитель.
- Кто уполномочен подписывать расходные кассовые ордера? Варианты ответов:**

- а. руководитель и главный бухгалтер;
- б. только главный бухгалтер;
- в. только руководитель.

**7. Выдача денежных средств и денежных документов из кассы организации оформляется первичным документом.**

- а. приходный кассовый ордер;
- б. расходная накладная;
- в. расходный кассовый ордер.

**8. Какие первичные документы и регистры служат основой для записи по счету 50 «Касса»:**

- а. отрывные листы кассовой книги и приложенные к ним первичные документы;
- б. выписки банка
- в. первичные документы?

**9. Контроль за правильным ведением кассовой книги возлагается на:**

- 1) главного бухгалтера; 2) руководителя организации;
- 3) кассира; 4) финансового директора.

**10. В расходном кассовом ордере допущена ошибка при начислении суммы. Способ исправления ошибки:**

- а. способ «красным сторно»;
- б. документ должен быть ликвидирован и выписан новый;
- в. корректурный;
- г. дополнительная запись.

**11. Каким способом можно исправить ошибки в кассовой книге:**

- а. корректурным способом, заверенным подписями кассира;
- б. корректурным способом;
- в. корректурным способом, заверенным подписями кассира и главного бухгалтера?

**12. Приходные кассовые ордера (Ф № КО-1) нумеруются по порядку с начала:**

- 1) месяца; 2) квартала; 3) года; 4) работы организации.

**13. Расходные кассовые ордера (Ф № КО-2) нумеруются по порядку сначала:**

- 1) месяца; 2) квартала;
- 3) года; 4) работы организации.

**14. Для контроля за полнотой и правильностью осуществления кассиром операций по кассе используются:**

- а. журнал-ордер № 2 и ведомость № 2;
- б. приходные и расходные кассовые ордера;
- в. журнал регистрации приходных и расходных кассовых документов;
- г. кассовая книга.

**15. Информации о движении денежных средств в кассе обобщается в:**

- а. приходных кассовых ордерах;
- б. расходных кассовых ордерах;
- в. журнале-ордере № 1 и ведомости № 1;
- г. Кассовой книге.

**16. Выявленное при инвентаризации кассы превышение фактического наличия денежных средств по сравнению с данными бухгалтерского учета отражается следующими проводками:**

- а. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 99 «Прибыли и убытки»;
- б. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 98 «Доходы будущих периодов»;
- в. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 91 «Прочие доходы и расходы».

**17. Кроме денежной наличности, в кассе организации могут храниться: а) денежные документы; б) приходные и расходные кассовые ордера; в) бланки строгой отчетности; г) журналы-ордера по счету «Касса»; д) ценные бумаги.**

- 1) а, б, в; 2) а, в, д; 3) в, г, д; 4) а, г, д.

**18. К денежным документам, подлежащим хранению в кассе, относят: а) приходные кассовые ордера; б) почтовые марки; в) расходные кассовые ордера; г) марки госпошлины; д) единые и проездные билеты. Варианты ответов:**

- 1) а, б, в; 2) б, г, д; 3) а, г, д; 4) в, г, д.

**19. Выдача работникам организации путевок с частичным возмещением их стоимости**

отражается в учете записью по кредиту сч<sup>та</sup> 50 «Касса», субсчет «Денежные документы» и дебету

счета:

- а. 51 «Расчетные счета»;
- б. 71 «Расчеты с подотчетными лицами»;
- в. 73 «Расчеты с персоналом по прочим операциям»;
- г. 76 «Расчеты с разными дебиторами и кредиторами».

**20. Недостача денежных документов в кассе организации отражается в учете записью по кредиту счета 50 «Касса», субсчет «Денежные документы» и дебету счета:**

- а. 76 «Расчеты с разными дебиторами и кредиторами»;
- б. 91 «Прочие доходы и расходы»;
- в. 94 «Недостачи и потери от порчи ценностей»;
- г. 99 «Прибыли и убытки».

**21. Получены и оприходованы в кассу денежные средства с расчетного счета организации, В учете сделана бухгалтерская проводка:**

- а. Дт сч. 51 «Расчетные счета» Кт сч. 50 «Касса»;
- б. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 51 «Расчетные счета»;
- в. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 71 «Расчеты с подотчетными лицами».

**22. Основная масса наличных денежных средств поступает в кассу с расчетного счета для:**

- а. покупки сырья и материалов;
- б. выдачи средств на зарплату;
- в. покупки основных средств.

**23. За сохранность денежных средств в кассе отвечает:**

- а. главный бухгалтер;
- б. кассир;
- в. Руководитель организации.

24. Важным условием проведения проверки денежной наличности в кассе является:

- а. внезапность;
- б. быстрота;
- в. сплошной охват объектов проверки;
- г. присутствие кассира.

25. Положительная разница, образовавшаяся в результате роста иностранной валюты по отношению к рублю, в части иностранной валюты, находящейся в кассе организации, отражается *ш* учете:

- а. Дт 50 «Касса» Кт 98 «Доходы будущих периодов»;
- б. Дт 50 «Касса» Кт 91 «Прочие доходы и расходы»;
- в. Дт 50 «Касса» Кт 99 «Прибыли и убытки».

26. Возврат в кассу ранее выданных авансов отражается записью:

- а. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 90 «Продажи»;
- б. 2) Дт сч. 71 «Расчеты с подотчетными лицами» Кт сч. 50 «Касса»;
- а. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 71 «Расчеты с подотчетными лицами».

27. В учреждениях банков должны хранить свои денежные средства все организации вне зависимости от форм собственности, кроме:

- а. организаций с иностранными инвестициями;
- б. торговых организаций;
- в. без исключения;

4) посреднических организаций.

28. В соответствии с действующим законодательством организация может иметь расчетных счетов:

- а. один;
- б. три;
- а. неограниченное число в различных кредитных организациях.

29. Сдача денежных средств на расчетные счета организации оформляется первичным документом:

- а. чеком;
- б. платежным поручением;
- в. объявлением на взнос.

30. Списание денежных средств с расчетных счетов по предъявленным поставщиками расчетным документам оформляется бухгалтерской записью:

- а. Дт сч. 71 «Расчеты с подотчетными лицами» Кт сч. 51 «Расчетные счета»;
- б. Дт сч. 50 «Касса» Кт сч. 51 «Расчетные счета»;

## ТЕСТ: УЧЕТ ВЛОЖЕНИЙ ВО ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ

1. К внеоборотным активам относят:

а) нематериальные активы; б) основные средства; в) производственные запасы; г) незавершенные капитальные вложения; д) стоимость оборудования, требующего монтажа и предназначенного для установки; е) товары, приобретенные для продажи; ж) долгосрочные финансовые вложения.

1) а, б, в, г, е; 2) а, б, г, д, ж;

3) б, в, г, е, ж; 4) а, в, г, д, е.

2. Под долгосрочными инвестициями понимают:

затраты на создание, увеличение размеров, а также приобретение внеоборотных активов длительного пользования (свыше 1 года), не предназначенных для продажи, в том числе долгосрочных финансовых вложений в государственные ценные бумаги, ценные бумаги и уставные капиталы других организаций;

затраты на создание, увеличение размеров, а также приобретение внеоборотных активов длительного пользования (свыше 1 года), не предназначенных для продажи, за исключением долгосрочных финансовых вложений в государственные ценные бумаги, ценные бумаги и уставные капиталы других организаций;

затраты на создание, увеличение размеров, а также приобретение внеоборотных активов длительного пользования (свыше 5 лет), не предназначенных для продажи, за исключением долгосрочных финансовых вложений в государственные ценные бумаги, ценные бумаги и уставные капиталы других организаций.

3. Приобретение оборудования к установке:

Дтсч. 08 Дтсч. 60

Дтсч. 60 Ктсч. 51

Дтсч. 07 Дтсч. 60

4. Начислен износ основных средств ремонтно-строительного цеха, используемых для строительства здания нового цеха

Дтсч. 23 Дтсч. 02

Дтсч. 01 Ктсч. 02

Дтсч. 02 Дтсч. 23

5. К собственным источникам финансирования долгосрочных вложений относятся:

амортизационные отчисления, средства дольщиков, получаемые на безвозвратной основе (приравниваются к собственным средствам); уставный капитал и добавочный капитал;

амортизационные отчисления на полное восстановление основных средств; нераспределенная прибыль, амортизационные отчисления, уставный капитал и добавочный капитал;

амортизационные отчисления на полное восстановление основных средств; часть чистой прибыли; чрезвычайные доходы (суммы страховых возмещений, получаемые организациями в покрытие потерь и убытков от страховых случаев, связанных с внеоборотными активами; бюджетные ассигнования, получаемые на безвозвратной основе; средства дольщиков, получаемые на безвозвратной основе (приравниваются к собственным средствам).

6. К заемным источникам финансирования долгосрочных вложений можно отнести:

кредиты банков краткосрочные и долгосрочные;

долгосрочные и краткосрочные займы;

кредиты банков и займы.

7. Учет долгосрочных инвестиций ведется:

по фактическим расходам;

по нормативной (плановой) себестоимости;

по прямым статьям затрат.

8. Оборот по дебету 07 счёта «Оборудование к установке» отражает:

фактическую себестоимость оборудования к установке; ,

фактические затраты на вновь приобретённое оборудование к установке;

стоимость незавершённого строительства, приобретение объекта;

9. Под завершённым строительством понимают затраты застройщика:

по фактической стоимости строительства объектов;

по введенным в эксплуатацию объектам строительства;  
по нормативной стоимости строительства объектов.

**10. Под объектом строительства понимается отдельно стоящее здание (сооружение) или комплекс работ, на строительство которых должны быть составлены отдельный(ая):**

а) проект; б) договор; в) смета; г) перечень субподрядчиков:  
1) а, в; 2) в, г; 3) а, б.

**11. Сальдо дебетовое по счёту 08 «Вложение во внеоборотные активы отражает:**

фактическую себестоимость оборудования к установке;  
фактические затраты на вновь приобретённое оборудование к установке;  
стоимость незавершённого строительства, приобретение объекта;

**12. При выполнении застройщиком подрядных работ собственными силами в бухгалтерском учете отражаются затраты:**

в сумме фактически произведенных расходов;  
по сметной стоимости;  
по договорной стоимости (как если бы работы выполнялись сторонними организациями).

**13. Стоимость объектов недвижимого имущества, на которые отсутствуют документы, подтверждающие государственную регистрацию в установленных законодательством случаях, отражается в бухгалтерском балансе по статье (группе статей):**

«Незавершенное строительство»;  
«Основные средства»;  
«Финансовые вложения».

**14. Подрядный способ-**

1) - это выполнение строительных и монтажных работ своими силами;  
2) - - это выполнение всех работ

**15. Под незавершенным производством понимают затраты:**

подрядчика на объектах строительства, выполняемых согласно договору;  
застройщика по возведению объектов строительства.

**16. Приобретение оборудования не требующего монтажа:**

1) Дтсч. 08 Дтсч. 60  
Дтсч. 60 Ктсч. 51  
Дт сч. 07 Дт сч. 60

**17. Принятие к учету объекта, законченного строительством, оформляется бухгалтерской записью:**

Дтсч. 08 Ктсч. 23  
Дтсч. 01 Ктсч. 20  
Дтсч. 01 Ктсч. 08

**18. Перечислено подрядной организации за строительство оформляется бухгалтерской записью:**

1) Дт сч. 08 Дт сч. 60  
Дтсч. 60 Ктсч. 51  
Дтсч. 01 Ктсч. 08

19. Принимается к вычету НДС

1) Дтсч. 68 Ктсч. 51  
2) Дтсч. 19 Ктсч. 60  
3) Дтсч. 68 Ктсч. 19

## **ТЕМА УЧЕТ МАТЕРИАЛЬНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗАПАСОВ**

1. Производственными запасами в бухгалтерском учете являются:

а) материалы; б) полуфабрикаты; в) топливо; г) основные средства; д) оборудование к установке; е) готовая продукция; ж} товары.

1) а, б, в, е, ж; 2) а, б, в, г, д, е; 3) а, в, г, д, е, ж.

2. Единицей бухгалтерского учета материально-производственных запасов является:

1) номенклатурный номер, разрабатываемый организацией в разрезе наименований или однородных групп запасов;

группа однородных и одноименных запасов, предназначенных для одних целей;

каждое наименование материально-производственных запасов, отличающееся от других наименований или ценой.

3. Фактическая себестоимость приобретенных за оплату материалов включает суммы:



а) уплаченные по договорам поставщикам; б) налога на добавленную стоимость; в) таможенных пошлин;

г) общехозяйственных расходов; д) невозмещаемых налогов; е) затрат по заготовке и доставке производственных запасов.

1) а, в, д, е; 2) б, в, г, д; 3) а, б, д, е.

4. В состав расходов по заготовлению и доставке материалов включают:

а) оплату тарифов за перевозку грузов; б) налог на добавленную стоимость; в) сборы и другие виды провозной платы; г) расходы по командировкам, связанным с заготовлением материалов; д) недостачи в пути сверх норм естественной убыли; е) недостачи в пути в пределах норм естественной убыли.

1) а, б, в, д; 2) а, в, г, е; 3) в, г, д, е.

5. В отечественной практике производственные запасы при отпуске в производство или выбытии оцениваются: а) по нормативной себестоимости; б) методом ФИФО; в) сальдовым методом; г) по себестоимости каждой единицы.

1) б, г; 2) а, б, в, г; 3) а, в, .

6. Товары, предназначенные для перепродажи и поступившие в организацию на праве собственности, отражаются в бухгалтерском учете по дебету счета:

1) 41 «Товары»; 2) 004 «Товары, принятые на комиссию»; 3) 10 «Материалы».

7. Акцепт счетов поставщиков за материалы при учете их по ценам поставщика отражается записью:

1) Дт сч. 10 Кт сч. 60 2) Дт. сч. 15 Кт сч. 60 ; 3) Дт сч. 60 Кт сч. 10

8. Сумма налога на добавленную стоимость по поступившим ценностям отражается в учете записью:

1) Дт сч. 19 Кт сч. 68 2) Дт сч. 19 Кт сч. 60 3) Дт сч. 68 Кт сч. 19

9. Оприходование производственных запасов отражается в учете записью:

1) Дт сч. 16 Кт сч. 15 ; 2) Дт сч. 10 Кт сч. 15 3) Дт сч. 51 Кт сч. 10

10. Какой первичный документ применяется для учета материалов, поступивших от поставщиков или из переработки:

1) доверенность; 2) приходный ордер; 3) лимитно-заборная карта; 4) требование-накладная?

11. Неотфактурованные поставки – это поставки:

1) по которым материальные ценности поступили в организацию вместе с документами;  
2) по которым материальные ценности поступили в организацию без документов;  
3) по которым организация акцептовала платёжные документы, а материалы на склад по ним ещё не поступили.

12. Запись Дт сч. 20 «Основное производство» Кт сч. 10 «Материалы» означает отпуск материалов на:

1) технологические цели;  
обслуживание основных средств цехового назначения;  
текущий ремонт основных средств.

13. Списание отклонений фактической себестоимости от учетной оценки на израсходованные в производстве материалы отражается в учете записью:

1) Дт сч. 20 Кт сч. 16;

2) Дт сч. 25 Кт сч. 10;

3) Дт сч. 26 Кт сч. 16

14. Отпуск материалов на общехозяйственные нужды отражается записью по кредиту счета 10 «Материалы» и дебету счета:

20 2) 23 3) 26 4) 28.

15. Недостача и порча материалов, выявленные на складах, записываются записью по кредиту счета 10 «Материалы» и дебету счета:

1) 94 2) 91 3) 99 4) 97

16. . Стоимость излишков материально-производственных запасов, выявленных при инвентаризации на складах, отражаются:

1) Дт сч. 10 Кт сч. 26 ; 2) Дт сч. 10 Кт сч. 20 ; 3) Дт сч. 10 Кт сч. 91; 4) Дт сч. 26 Кт сч. 10

17. Списание сумм налога на добавленную стоимость по оплаченным ценностям отражается в учете записью:

Дт сч. 19 Кт сч. 60; 2) Дт сч. 68 Кт сч. 19; 3) Дт сч. 15 Кт сч. 68 .

18. Отпуск материалов на общепроизводственные нужды отражается записью по кредиту счета 10 «Материалы» и дебету счета:

20 ; 2) 23 ; 3) 25; 4) 26; 5) 28

19=\\ъ. Выявленные при инвентаризации излишки материальных ценностей (неучтенные материальные ценности) принимаются к учету:

1) по цене аналогичных активов, имеющихся в организации; 2) по их рыночной стоимости;

3) по цене возможного использования; 4) по себестоимости первых по времени приобретений.

20. При оприходовании материалов от ликвидации объектов основных средств:

1) Дт 10 Кт 01 2) Дт 10 Кт 91/2 3) Дт 10 Кт 91/1 ; 4) Дт 10 Кт 99

21. В качестве учетной принимается цена:

а) плановая; б) нормативная; в) поставщика; г) фактическая.

1) а. б; 2) а. в; 3) в. г.

22. Оценка материалов методом ФИФО — это оценка отпущенных ценностей по:

себестоимости первых по времени приобретения производственных запасов; себестоимости последних по времени приобретения производственных запасов; фактической себестоимости изготовления.

23. Транспортные расходы по приобретению материалов:

1) Дт 10 Кт 44; 2) Дт 10 Кт 76; 3) Дт 10 Кт 60.

24. Отражены услуги посредникам организации ( на основании счета-фактуры посредника):

1) Дт 10 Кт 44; 2) Дт 10 Кт 76; 3) Дт 10 Кт 60.

25. Расходы по продаже материалов:

1) Дт 91 Кт 70,69, 44; 2) Дт 91 Кт 70,69,76; 3) Дт 44 Кт 70,69,76.

26. Выручка от продажи:

1) Дт 62 Кт 91; 2) Дт 62 Кт 51; 3) Дт 62 Кт 90.

27. Отпуск материалов на строительство объектов основных средств:

1) Дт 01 Кт 10; 2) Дт 23 Кт 10; 3) Дт 08 Кт 10.

28. Оплачен счет подрядчика:

1) Дт 60 Кт 51; 2) Дт 76 Кт 51; 3) Дт 62 Кт 51.

29. Списание недостачи за счёт виновного лица:

1) Дт 94 Кт 10; 2) Дт 73 /2 Кт 94; 3) Дт 94 Кт 73/2.

**30. Отпуск материалов на ремонт основных средств:**

1) Дт 20,23 Кт 10; 2) Дт 08 Кт 10; 3) Дт 25,26 Кт 10.

## ТЕМА: КРЕДИТЫ И ЗАЙМЫ

1. Какие кредиты и займы являются долгосрочными?

- а) выданные на срок до 6 месяцев;
- б) выданные на срок до 12 месяцев;
- в) выданные на срок более года.

2. Зачисление краткосрочного кредита банка отражается проводкой-

- а) Д-т 51 К-т 67;
- б) Д-т 66 К-т 51;
- в) Д-т 51 К-т 66.

3. Кредит банка погашен за счет остатка аккредитива-

- а) Д-т 66 К-т 55/2;
- б) Д-т 66 К-т 51/1;
- в) Д-т 66 К-т 55

4. Начисление процентов за пользование кредитом банка-

- а) Д-т 26 К-т 91;
- б) Д-т 91 К-т 66;
- в) Д-т 99 К-т 66.

5. ОАО приобрело акции другой организации. Что это означает?
- выдачу займа.
  - совместную деятельность.
  - форму финансовых вложений.
6. К целевому финансированию относят средства, получаемые:
- на строго определенные цели — субсидии из бюджета;
  - с расчетного счета на выдачу зарплаты;
  - от учреждений.
7. Остаток на счете 86 показывает:
- сумму задолженности перед бюджетом;
  - задолженность банку;
  - неиспользованные суммы субсидий.
8. Расходы по обслуживанию кредитов признаются:
- общепроизводственными расходами;
  - расходами по обычным видам деятельности;
  - прочими расходами.
9. Какой бухгалтерской проводкой отражается погашение долгосрочного кредита?
- Д-т 67 К-т 51;
  - Д-т 66 К-т 50;
  - Д-т 66 К-т 55.
10. В каком учетном регистре содержится информация о задолженности банку по кредитам?
- выписке банка;
  - журнале-ордере № 2;
  - журнале-ордере № 4.
11. Задолженность по кредитам и займам отражается в балансе:
- как записано в учетной политике организации.
  - с учетом причитающихся к уплате процентов.
  - с учетом уплаченных процентов
12. Получение организацией кредитов и займов отражается в учете записью по дебету счета 51 «Расчетные счета» и кредиту счетов:
- 66 «Расчеты по краткосрочным кредитам и займам»;
  - 67 «Расчеты по долгосрочным кредитам и займам»;
  - 55 «Специальные счета в банках»;
- 1) а, б; 2) б, в; 3) а, в, ;
13. Погашение задолженности перед поставщиком за счет краткосрочного кредита отражается в учете записью:
- Дт сч. 60 Кт сч. 51
  - Дт сч. 66 Кт сч. 60
  - Дт сч. 60 Кт сч. 66 .
14. Получение долгосрочного кредита на погашение долгов перед бюджетом отражается бухгалтерской записью:
- Дт сч. 51 Кт 67
  - Дт сч. 68 Кт сч. 67
  - Дт сч. 67 Кт сч. 68
15. Получение долгосрочного кредита на погашение задолженности перед поставщиками отражается бухгалтерской записью:
- а) Дт сч. 67 Кт сч. 60 б) Дт сч. 51 Кт сч. 67 в) Дт сч. 51 Кт сч. 66
16. Бухгалтерская запись: Дт сч. 91 Кт сч. 66 — отражает:
- начисление процентов по полученным краткосрочным займам;
  - проценты по краткосрочным займам по мере их выплаты;
  - погашение ранее полученных займов;
17. Поступили объекты имущества, предоставленные бюджетом:
- Д сч. 10 Кт сч. 86
  - Дт с т сч. 08 Кт сч. 86
  - Дт ч. 08 Кт сч. 66
18. При получении кредитов на приобретение основных средств отражение процентов по мере их начисления осуществляется в учете записью:
- Дт сч. 08 Кт сч. 67 ;
  - Дт сч. 01 Кт сч. 51

в) Дт сч. 08 Кт сч. 51

19. Приобретены материалы за счет полученного кредита:  
а) Дт сч. 10 Кт сч. 6 0

б) Дт сч. 10 Кт сч. 66

в) Дт сч. 10 Кт сч. 67

20. Государственная помощь —

а) это увеличение экономической выгоды организации в результате поступления пассивов;

б) это бюджетные средства, предоставляемые организации на условиях долевого финансирования целевых расходов

в) это увеличение экономической выгоды организации в результате поступления активов

21. Субсидия —

а) это увеличение экономической выгоды организации в результате поступления пассивов;

б) это бюджетные средства, предоставляемые организации на условиях долевого финансирования целевых расходов;

в) это бюджетные средства, предоставляемые организации на осуществление определенных целевых расходов на безвозмездной и безвозвратной основе .

22. Субвенция —

а) это увеличение экономической выгоды организации в результате поступления активов;

б) это бюджетные средства, предоставляемые организации на условиях долевого финансирования целевых расходов;

в) это бюджетные средства, предоставляемые организации на осуществление определенных целевых расходов на безвозмездной и безвозвратной основе .

23. Поступили денежные средства предоставленные бюджетом:

а) Дт сч. 51 Кт сч. 86

б) Дт сч. 86 Кт сч. 51

в) Дт сч. 51 Кт сч. 67

## ТЕМА УЧЕТ ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

1. Доходы организации исходя из характера и условий их получения и направлений ее деятельности подразделяются на:

а) реальные доходы; б) доходы от обычных видов деятельности; в) внереализационные доходы; г) операционные доходы; д) планируемые доходы; е) прочие доходы.

1) а, в, г) б, е, 3) а, в, е; 4) б, г, д; 5) в, д, е.

2. Не признаются доходами поступления

а) сумм налогов (НДС, акцизов и т.п.); б) выручка от продажи продукции; в) сумм, полученных по договорам комиссии и аналогичным договорам; г) сумм в порядке предварительной оплаты продукции; д) штрафов; е) суммы задатка.

1) а, в, г, е; 2) а, б, в, д; 3) в, г, д, е; 4) а, б, д, е; 5) б, г, д, е.

3. К доходам организации от обычных видов деятельности относятся поступления, связанные с

а) получением штрафов; б) продажей продукции; в) дооценкой активов; г) выполнением работ; д) оказанием услуг.

1) б, г, д; 2) а, г, д; 3) а, в, д.

4. Зачислена на расчетный счет сумма депонированной заработной платы отражается проводкой;

1) Дт 51 Кт 50 2) Дт 51 Кт 76 3) Дт 51 Кт 71

5. Расходы по обычным видам деятельности в бухгалтерском учете группируются по следующим элементам:

а) материальные затраты; б) затраты на оплату труда; в) расходы на содержание и эксплуатацию оборудования; г) цеховые расходы; д) отчисления на страховые взносы; е) амортизация; ж) прочие затраты; з) прочие производственные расходы.

б, д, е, ж; 2) а, в, г, е, з; 3) б, в, г, д, ж; 4) в, г, е, ж, з; 5) а, в, д, ж, з.

6. К расходам по обычным видам деятельности относятся расходы, связанные с:

а) изготовлением и продажей продукции, приобретением и продажей товаров; б) уплатой штрафов; в) оценкой активов;

г) выполнением работ; д) оказанием услуг.

1) а, в, д; 2) а, г, д; 3) б, в, д; 4) б, г, д; 5) а, в, г.

7. Списаны затраты детского сада предприятия:

1) Дт20Кт29 2) Дт91Кт29 3) Дт91Кт29

8. К прочим расходам относятся:

1) приобретением товарно-материальных ценностей; 2) аннулированные заказы; 3) оплата за товарно-материальные ценности;

9. Расходами организации не признаются расходы, связанные с:

а) приобретением (созданием) внеоборотных активов; б) приобретением товарно-материальных ценностей; в) вкладами в уставные капиталы других организаций приобретением акций и иных ценных бумаг; г) перечислением средств на благотворительные цели; д) предварительной оплатой товарно-материальных ценностей, работ, услуг; е) штрафов,

1) а, в, д; 2) а, в, г, е; 3) а, б, в, д; 4) в, г, д, е; 5) а, б, д, е.

11. Начислена материальная помощь работникам предприятия:

1) Дт 26 Кт 70 2) Дт 91 Кт 70 3) Дт 50 Кт 70

12. Доходы от продажи и прочего имущества организации признаются в бухгалтерском учете в качестве:

1) расходов по обычным видам деятельности; 2) прочих расходов; 3) расходов, осуществляемых за счет учредителей компании.

13. Положительная курсовая разница, возникающая по валютным средствам, находящимся на валютных счетах, отражается проводкой:

1) Дт сч. 52 «Валютные счета» Кт сч. 91 «Прочие доходы и расходы»;

Дт сч. 98 «Доходы будущих периодов» Кт сч. 99 «Прибыли и убытки»;

Дт сч. 91 «Прочие доходы и расходы» Кт сч. 52 «Валютные счета».

14. Активы, полученные безвозмездно являются:

1) внереализационными расходами; 2) прочими расходами; 3) чрезвычайными расходами.

15. Перечислены с расчетного счета денежные средства уполномоченному банку за покупку евро.

Дт 55 Кт 51

Дт 52 Кт 51

Дт 76 Кт 51

16. Убытки от недостачи имущества и его порчи сверх норм ответственности, если виновные лица не установлены или суд отказал в возмещении убытков, списываются в дебет счета:

1) 20 «Основное производство» 2) 91 «Прочие доходы и расходы»;

3) 84 «Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)».

17. Создан резерв по сомнительным долгам. Какой бухгалтерской проводкой следует отразить данную операцию:

1) Дт сч. 99 «Прибыли и убытки» Кт сч. 63 «Резервы по сомнительным долгам»;

2) Дт сч. 84 «Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)» Кт сч. 63 «Резервы по сомнительным долгам»;

3) Дт сч. 91 «Прочие доходы и расходы» Кт сч. 63 «Резервы по сомнительным долгам»;

18. Остаточная стоимость объекта основных средств при его списании вследствие непригодности к дальнейшей эксплуатации отражается по дебету счета:

1) 91 «Прочие доходы и расходы»; 2) 83 «Добавочный капитал»;

3) 84 «Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)»

19. Признается и включается в состав общепроизводственных расходов начисленная амортизация по безвозмездно полученному оборудованию отражается бухгалтерской проводкой:

1) Дт 25 Кт 02 2) Дт 98-2 Кт 02 2) Дт 91 Кт 02

20. Чистая прибыль списывается в конце отчетного года:

Дт сч. 84 Кт сч. 82

Дт сч. 84 Кт сч. 75

3); Дт сч. 99 Кт сч. 84;

4) Дт сч. 84 Кт сч. 99

21. Выданы материалы для ремонта здания общепроизводственного назначения:

1) Дт 26 Кт 10 2) Дт 23 Кт 10 3) Дт 25 Кт 10.

22. Прибыль от обычных видов деятельности.

1) Дт 91 Кт 99 2) Дт 90 Кт 99 3) Дт 99 Кт 90

Начислен налог на прибыль:

1) Дт 91 Кт 68 2) Дт 90 Кт 68 3) Дт 99 Кт 68

24. Погашена часть убытка за счет добавочного капитала:

1) Дт 82 Кт 84 2) Дт 83 Кт 84 3) Дт 99 Кт 84

Погашена часть убытка за счет резервного капитала:

1) Дт 82 Кт 84 2) Дт 83 Кт 84 3) Дт 99 Кт 84

Отражен НДС с выручки:

1) Дт90Кт68 2) Дт99Кт68 3) Дт91Кт68

27. Начислен процент за кредит по материалам:

1) Дт10 Кт66 2) Дт 91 Кт67 3) Дт91Кт66 4) Дт 10 Кт 67

28. Сомнительным долгом признается

1) если истек срок исковой давности и прекращено вследствие невозможности его исполнения, на основании акта государственного органа или ликвидации организации.

2) любая задолженность перед организацией, если она не погашена в сроки, установленные договором;

3) если покрыты убытки от безнадежных долгов.

29. Безнадежными долгами признаются те долги:

1) если истек срок исковой давности и прекращено вследствие невозможности его исполнения, на основании акта государственного органа или ликвидации организации.

любая задолженность перед организацией, если она не погашена в сроки, установленные договором;

если покрыты убытки от безнадежных долгов.

Начислены дивиденды учредителям, являющиеся работниками организации:

1) Дт84Кт91 2) Дт84Кт75 3) Дт 84 Кт 70

31. Начислены дивиденды учредителям, не являющиеся работниками организации:

1) Дт84Кт91 2) Дт84Кт75 3) Дт84Кт70

## ТЕСТЫ: «УЧЁТ ТРУДА И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ»

1. Назовите основные формы оплаты труда:

1) повременная, сдельная;

2) основная и дополнительная;

3) простая повременная и простая сдельная;

4) только основная.

2. Первичными документами по учету оплаты труда являются:

а) приказы о приеме на работу;

б) лицевой счет;

в) налоговая карточка по учету доходов и НДФЛ;

г) индивидуальная карточка учета сумм начисленных выплат;

д) табель учета рабочего времени;

е) расчетно-платежная ведомость.

1) а,б,в,е; 2) а,б,д,е; 3) а,б,в,д

3. При повременных формах оплата производится за:

1) определенное количество отработанного времени независимо от количества выполненных работ;

число единиц изготовленной ими продукции и выполненных работ исходя из твердых сдельных расценок, установленных с учетом необходимой квалификации;

перевыполнение выработки и достижение определенных качественных показателей (отсутствие брака, рекламации и т. п.).

4. Удержание налога на доходы физических лиц отражается бухгалтерской записью:

1) Дт сч. 70 Кт сч. 69

2) Дт сч. 70 Кт сч. 68

3) Дт сч. 70 Кт сч. 60

5. Удержание неиспользованных авансовых сумм отражается бухгалтерской записью:

1) Дт сч. 70 Кт сч. 76

2) Дт сч. 70 Кт сч. 73

3) Дт сч. 70 Кт 71

6. Удержания за допущенный брак отражаются в учете бухгалтерской записью:

1) Дт сч. 70 Кт сч. 76

2) Дт сч. 70 Кт сч. 73

3) Дт сч. 70 Кт сч. 71

7. Удержания за причиненный материальный ущерб отражаются бухгалтерской записью:

1) Дт сч. 70      Кт сч. 60      2) Дт сч. 70      Кт сч. 73      3) Дт сч. 70      Кт сч. 76

8. Какой бухгалтерской записью отражается операция «С расчетного счета получены наличные деньги для выплаты заработной платы»?

Дт сч. 70 Кт сч. 51

Дт сч. 70 Кт сч. 50

Дт сч. 50 Кт сч. 51

Дт сч. 51 Кт сч. 70

9. На сумму депонированной заработной платы делается бухгалтерская запись:

1) Дт сч. 51      Кт сч. 76

Дт сч. 76      Кт сч. 50

Дт сч. 70      Кт сч. 76

4) Дт сч. 70      Кт сч. 71

10. Невостребованная депонированная заработная плата хранится на расчетном счете организации:

1) в течение двух лет;                      2) срок хранения не ограничен;

3) в течение трех лет;                      4) в течение десяти лет.

11. Заработная плата, начисленная рабочим цехов основного производства, оформляется бухгалтерской записью:

1) Дт сч. 20      Кт сч. 70

2) Дт сч. 25      Кт сч. 70

3) Дт сч. 26      Кт сч. 70

12. Какой вид оплаты (доплаты) включается в состав выплат, учитываемых при определении среднего заработка для расчета оплаты отпуска:

1) оплата путевки на санаторно-курортное лечение;

2) доплата за работу в ночное время;

3) материальная помощь, предоставленная работникам по семейным обстоятельствам?

13. Оплата труда за последующие часы сверхурочной работы производится не менее чем в ... размере ставки:

1) пятикратном; 2) тройном; 3) двойном; 4) полуторном.

14. Что означают бухгалтерские записи на счетах бухгалтерского учета Дт сч. 91 «Прочие доходы и расходы» Кт сч. 70 «Расчеты с персоналом по оплате труда»:

1) начислена заработная плата рабочим за работы по обслуживанию производства; 2) начислена заработная плата рабочим за работы по капитальному ремонту машин; 3) начислена заработная плата рабочим за работы по изготовлению продукции; 4) начислена заработная плата рабочим за работы по демонтажу ликвидированного объекта?

15. Начисление оплаты за отпуск отражается в учете записью, при условии создания резерва на оплату отпусков:

1) Дт сч. 20      Кт сч. 96

2) Дт сч. 96      Кт сч. 20

Дт сч. 70      Кт сч. 96

Дт сч. 96      Кт сч. 70

16. Оплата труда, начисленная административно-управленческому персоналу организации, отражается по дебету счета:

20

23

25

26

17. Начисление оплаты труда работникам, занятым исправлением брака продукции в цехе основного производства, отражается в учете записью:

1) Дт сч. 25      Кт сч. 70

2) Дт сч. 20      Кт сч. 70

3) Дт сч. 28      Кт сч. 70

18. Общий размер всех удержаний при каждой выплате заработной платы не может превышать:

а) 20%;

б) 20%; в случаях, предусмотренных федеральными законами, — 50%, а при наличии задолженности по алиментам — 70%;

в) 20%, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, - 50%.

19. При исчислении среднего заработка учитываются следующие выплаты:

а) *оплата пособий по временной нетрудоспособности;*

б) *оплата учебного отпуска;*

в) *заработная плата, начисленная по тарифным ставкам;*

г) *заработная плата, начисленная в неденежной форме;*

д) *премии по итогам работы за год;*

е) *материальная помощь.*

1) а, в, б; 2) в, г, д; 3) в, д, е.

20. Работа в выходные и праздничные дни оплачивается:

1) не менее чем в полуторном размере;

2) не менее чем в двойном размере;

3) не менее чем в двойном размере или по желанию работника в одинарном размере с предоставлением другого дня отдыха.

21. Расчет среднего заработка для оплаты основного отпуска производится:

1) за 2 предшествующих года;

2) за любые три полностью отработанных календарных месяца;

3) за 12 предшествующих месяцев

22. Какие из перечисленных удержаний относятся к обязательным?

а) профсоюзные взносы.

б) налог на доходы физических лиц.

в) по исполнительным листам.

г) за брак.

д) по кредитам, полученным в банках.

1) а, б 2) б, в 3) б, г; 4) в, д

3. Начисленная заработная плата работникам, непосредственно занятым обслуживанием производства, отражается по дебету счета:

1) 23 «Вспомогательное производство»;

2) 29 «Обслуживающие производства и хозяйства»;

3) 25 «Общепроизводственные расходы»;

4) 44 «Расходы на продажу».

24. Как распределяется заработная плата между членами бригады?

а) пропорционально отработанному каждым работником времени.

б) на основе часовых тарифных ставок.

в) в соответствии с качеством труда каждого члена бригады.



### 3.2 Контрольно – оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Экономика и отраслевые особенности сферы гостеприимства.
2. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.
3. Организации предпринимательства в гостеприимстве.
4. Производственные фонды гостиничного предприятия. Основной капитал.
5. Оценка основного капитала.
6. Амортизация.
- 7.оборотный капитал и оборотные фонды.
8. Расчет нормативов оборотных средств
9. Персонал гостиничного предприятия
10. Структура гостиничного предприятия
11. Планирование и подбор кадров.
12. Издержки гостиничного предприятия. Ценообразование.
13. Прибыль предприятия гостиничного комплекса.
14. Характеристика бухгалтерского учета. Цели, задачи, предмет, измерители бухгалтерского учета.
15. Имущество и источники формирования организации.
16. Нормативные основы бухгалтерского учета. Учетная политика.
17. Понятие бухгалтерского баланса.
18. Типы хозяйственных операций и их влияние на бухгалтерский баланс.
19. Понятие о счетах бухгалтерского учёта. Двойная запись на счетах бухгалтерского учета.
20. Синтетические и аналитические счета.
21. Учет денежных средств. Учет кассовых операций.
22. Учет основных средств. Учет наличия и движения основных средств.
23. Учет нематериальных активов. Амортизация основных средств.
24. Учет операций на расчетном счете. Безналичные расчеты.
25. Учет производственных запасов.
26. Учет запасов на складе и в бухгалтерии.
27. Учет расчетов с персоналом по оплате труда.
28. Удержания из заработной платы.
29. Учет кредитов и займов.
30. Учет собственных средств.
31. Учет финансовых результатов.
32. Налоги и налогообложение гостиничного предприятия.

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ КОНТРОЛЕ.

**4.1. Для реализации комплекта фонда оценочных средств учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет бухгалтерского учета, оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средства обучения: калькуляторы
- мультимедийное оборудование.

### **4.2. Информационное обеспечение комплекта фонда оценочных средств**

Для реализации комплекта фонда оценочных средств библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже основных печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

1. Экономика организации (предприятия). : учебник / Грибов В.Д. — Москва : КноРус, 2019. — 407 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06893-9. — URL: <https://book.ru/book/931451>

2. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Иванилова С.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-394-05151-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098.html>

3. Головач О.В. Бухгалтерский управленческий учет в промышленности : учебное пособие / Головач О.В., Моисеева О.П., Бондаренко О.А.. — Минск : Вышэйшая школа, 2023. — 272 с. — ISBN 978-985-06-3494-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129983>.

4. Хабарова А.С. Практические основы бухгалтерского учета активов организации : учебно-методическое пособие / Хабарова А.С.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 91 с. — ISBN 978-5-7782-4577-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126517.html> (дата обращения: 03.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Петрова А.Г. Практические основы бухгалтерского учета имущества организации : учебное пособие для СПО / Петрова А.Г.. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-0392-5, 978-5-4497-0372-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90002.html>

6. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15832-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509846>

### 3.1.1. Дополнительные источники

1. Дмитриева, И. М. Бухгалтерский учет : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Дмитриева. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16324-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

1. Каурова, О.В., Бухгалтерский учет и экономический анализ гостиничного предприятия: учебное пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, О.С. Юманова. — Москва: КноРус, 2021. — 259 с. — ISBN 978-5-406-08550-9. — URL:<https://book.ru/book/940161> (дата обращения: 20.01.2022). — Текст: электронный.

2. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 152 с. — ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77010>

### 3.2.4. Электронные ресурсы:

1. <http://znanium.com>– Электронно-библиотечная система znanium.com
  2. <http://www.urait.ru>– Электронная библиотека издательства ЮРАЙТ
  3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
  4. <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система «Гарант»
  5. <http://www.minfin.ru> – Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации
  6. <http://www.nalog.ru>. - Официальный сайт Федеральной налоговой службы
  7. [www.banki.ru](http://www.banki.ru) – Финансовый информационный портал banki.ru
- <http://www.consultant.ru/document/>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса  
основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена специальность: 43.02.14  
Гостиничное дело  
**3 курс**

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса разработан на основе ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ № 1552 от 09.12.2016 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Саркисян Е.С. ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией преподавателей социально–экономических дисциплин

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Л.С. Вострикова

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом**

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
- 4 Комплект контрольно-оценочных средств

# **1 Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.07**

Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

**специальности:** 43.02.14 Гостиничное дело

## **1.1 Область применения**

Фонд оценочных средств (далее- ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

## **1.2 Объекты оценивания**

ФОС позволяет оценить следующие разделы освоения учебной дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий

Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития

Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы

Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план

Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования

Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана.

Структура плана для решения задач

Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей

Содержание актуальной нормативно-правовой документации

Современная научная и профессиональная терминология

Возможные траектории профессионального развития и самообразования

Психология коллектива

Психология личности

Основы проектной деятельности

Особенности социального и культурного контекста

Правила оформления документов

Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.

Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Основы предпринимательской деятельности

Основы финансовой грамотности

Правила разработки бизнес-планов

Порядок выстраивания презентации

Кредитные банковские продукты

Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих профессиональных и общих компетенций:



- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
- ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
- ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальность: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	5	Дифференцированный зачёт

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта, для подготовки к которому обучающие заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности	Выполнение практических работ. Устный опрос
Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение практических работ. Устный опрос
Тема 3. Создание собственного дела	Выполнение практических работ. Устный опрос
Тема 4. Технология бизнес- планирования	Выполнение практических работ. Устный опрос
<b>Дифференцированный зачет</b>	

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Форма контроля
<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий</p>	<p>Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических занятий, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</p>
<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	
<p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	
<p>Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p>	
<p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.</p>	
<p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>	
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в</p>	

соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	
Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	
Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структура плана для решения задач Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических занятий, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	
Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности	
Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	
Основы Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов. предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты	
Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;	
Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы	

<p>взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>	
<p>Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>	
<p>Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; виды каналов сбыта гостиничного продукта рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка.</p>	

### 3 Комплект контрольно-оценочных средств

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

Вопросы для устного опроса:

1. Классики экономической теории об экономической сущности предпринимательства.
2. Отличительные черты «бизнеса» и «предпринимательства».
3. Концепция предпринимательства. Функции и типы предпринимательской деятельности.
4. Законодательная основа предпринимательства.
5. Система налогообложения в предпринимательстве.
6. Антимонопольная политика государства.
7. Сущность и принципы предпринимательства.
8. Место предпринимательства в рыночной экономике.
9. Основные этапы организации предпринимательства.
10. Личностные качества предпринимателя. Необходимые и отрицательные качества.
11. Отношения с партнерами и клиентами в предпринимательстве с хозяйствующими субъектами.
12. Порядки создания предпринимательских структур.
13. Модель выбора организационной правовой формы предпринимательства.
14. Статус малого предпринимательства. Его значение, роль, сущность.
15. Основные этапы организации предпринимательства.
16. Сложные объединения предприятий.
17. Коммерческие организации в предпринимательстве.
18. Некоммерческие организации в предпринимательстве.
19. Акционерные общества как форма крупной предпринимательской деятельности.
20. Планирование предпринимательской деятельности.
21. Сущность и знания бизнес-планирования. Основные разделы бизнес-плана.
22. Оценка риска и страхование в предпринимательстве. Виды рисков.
23. Финансовый план. Стратегия финансирования.

#### 3.2. Практические задания (ПЗ)

**Практическое занятие № 1 «Формулирование бизнес-идеи и развитие ее в бизнес-концепции (бизнес-плане)». Модуль 1 «Бизнес-идея команды»:**

В этом модуле главной задачей является формулирование бизнес-идеи и развитие ее в бизнес-концепции (бизнес-плане). Эта бизнес-концепция должна дать четкое представление о коммерческой деятельности людям, которые до этого не были знакомы с данной бизнес-идеей.

Здесь важны следующие аспекты:

- определение продукта или описание услуги;
- практическое использование продукта / услуги для клиента;
- образ продукта / услуги;
- последовательность процессов от бизнес-идеи до ее реализации;
- явные различия бизнес-идеи от идей других участников

Студентами разрабатывается бизнес-концепция (резюме бизнес-плана).

Команда подбирает название в соответствии с бизнес-идеей. Это наименование будет использоваться для обозначения группы в течение всей работы.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

**Домашнее задание:** Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

## **Оценочные критерии и максимальный вес каждого**

### Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Креативность представления команды при содержательном соответствии бизнес-идее.
2. Предъявление бизнес-идеи (наличие рынка; перспективность рынка; в чем уникальность предложения команды).
3. Качество описания продукта или услуги.
4. Практическая значимость бизнес-идеи.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

## **Практическое занятие № 2 «Определение целевого рынка, оценка размера целевого рынка. Определение образа клиента». Модуль 2 «Целевая аудитория»**

Этот модуль направлен на определение и детальное описание целевой аудитории. Образ клиента должен быть составлен так, чтобы дать точные ориентиры для дальнейшей деятельности в бизнес-концепции (бизнес плане).

Особенно важна оценка величины целевой аудитории, так как эти цифры имеют большое значение для оценки будущего успеха в бизнесе. Величина целевой группы должна быть оценена настолько точно, насколько это возможно.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

**Домашнее задание:** Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

### Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Точность в определении целевого рынка.
2. Определение образа клиента.
3. Оценка размера целевого рынка.
4. Сравнительный анализ конкурентов
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

## **Практическое занятие № 3 «Разработка плана рабочего процесса». Модуль 3: «Планирование рабочего процесса»**

Этот модуль направлен на визуализацию бизнес-процессов, а также на демонстрацию их последовательности. Должны быть представлены описание производственного процесса, или схема предоставления соответствующей услуги. Цель состоит в том, чтобы показать полный цикл бизнес-процесса «шаг за шагом», - от приобретения сырья или приема заказа, до его поставки или продажи его клиенту. Должна быть предусмотрена возможность повторного использования (переработки, утилизации) сырья.

Еще одним аспектом является постоянное развитие проекта с учетом его прибыльности. На этом этапе развития деятельности должны быть проработаны как позитивный, так и негативный варианты развития бизнеса. Другими словами, должен быть составлен антикризисный план.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

**Домашнее задание:** Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

### Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Полнота описания процесса производства продукта, или схемы предоставления соответствующей услуги (ключевые точки). Логичность бизнес-процесса - от приобретения сырья или приема заказа, до его поставки или продажи его клиенту.
2. Проработанность повторного использования (переработки, утилизации) сырья.
3. Проработка позитивного и негативного вариантов развития бизнеса (антикризисный план).
4. Реалистичность планов по отношению к доступу участников к ресурсам разного типа (финансовые, материальные, информационные и др.).

5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

#### **Практическое занятие № 4 «Разработка маркетингового плана». Модуль 4: «Маркетинговое планирование»**

Команда разрабатывает детальный маркетинговый план, который отражает выбранную маркетинговую стратегию. Маркетинговый план – это один из важнейших документов, определяющий план развития фирмы, методы и способы достижения рыночных целей. Очень важно правильно оценить маркетинговый бюджет, определить функциональные обязанности членов команды, понять, что можно сделать самим членам команды и то, что, возможно, придется заказывать на стороне (аутсорсинг). Маркетинговая концепция должна быть практико-ориентированной. При ее разработке необходимо проявить творчество. Требуется реалистичный пример маркетинга на практике.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

**Домашнее задание:** Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1балл)

1. Реалистичность маркетинговой стратегии. Полнота и продуманность маркетингового плана.
2. Адекватность маркетингового бюджета по отношению к стратегии и плану маркетинга, его реалистичность.
3. Реальные способности/возможности и функциональные обязанности членов команды в области маркетинга (обоснованность передачи функций на аутсорсинг).
4. Соответствие используемых маркетинговых инструментов задачам в области маркетинга.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

#### **Практическое занятие № 5 «Описание принципов устойчивого развития в деятельности». Модуль 5: «Устойчивое развитие»**

Компания исследует возможности применения принципов устойчивого развития деятельности. В этом контексте необходимо учитывать аспекты экологической, социальной и экономической устойчивости. Кроме этого, необходимо выяснить, является ли предлагаемый продукт или услуга, подходящими с точки зрения устойчивости спроса и оценить это критически. Кроме того, будут оцениваться реалистичность, подробное описание действий и примеры.

Модуль завершается оформлением задания в тетради для практических работ.

**Домашнее задание:** Подготовка презентации Бизнес-концепции по модулю.

Оценочные критерии и максимальный вес каждого (1 балл)

1. Экологическая безопасность. Описание используемого сырья, его происхождение. Утилизация отходов.
2. Описание источников энергии (в контексте потребления предприятием).
3. Определение точки безубыточности, периода окупаемости проекта.
4. Стабильность спроса на производимую продукцию (услуги) в формате индивидуальных и иных потребителей. Социальная стабильность. Влияние проекта на здоровье; доступность продукта (услуги) разным слоям населения; интеграция проекта в жизнь местного социума.
5. Качество оформления в тетради (содержание, информативность, качество).

**3.3 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса**



Оценка освоения дисциплины предусматривает **дифференцированный зачёт**

### **Вопросы к дифференцированному зачёту**

#### **по курсу**

1. Понятие предпринимательской деятельности и ее признаки.
2. Механизм регулирования предпринимательской деятельности.
3. Право собственности и его признаки.
4. Особенности права хозяйственного ведения и оперативного управления.
5. Правовой статус и условия индивидуальной предпринимательской деятельности.
6. Государственная регистрация индивидуальной предпринимательской деятельности.
7. Утрата статуса индивидуального предпринимателя.
8. Юридические лица, понятие и признаки.
9. Создание юридического лица, учредительные документы.
10. Реорганизация и ликвидация юридического лица.
11. Несостоятельность (банкротство), понятие, признаки, этапы.
12. Гражданско-правовой договор, понятие, признаки, виды.
13. Гражданско-правовой договор, содержание, формы, элементы.
14. Исполнение договорных обязательств, понятие, критерии.
15. Способы защиты и формы исполнения договорных обязательств.
16. Санкции против неисполнения договорных обязательств.
17. Понятие и формы занятости.
18. Правовое положение безработных.
19. Трудовой договор, понятие, признаки.
20. Трудовой договор, содержание и виды.
21. Понятие рабочего времени, режим, виды.
22. Заключение, изменение и прекращение трудового договора.
23. Время отдыха, понятие и виды.
24. Заработная плата, понятие и признаки.
25. Механизм заработной платы.
26. Оплата труда при неисполнении своих трудовых обязанностей.
27. Гарантии в оплате труда и ее защита.
28. Дисциплина труда, понятие и способы обеспечения.
29. Дисциплинарная ответственность, виды, порядок привлечения к дисциплинарной ответственности.
30. Материальная ответственность, понятие, условия, виды.
31. Понятие и виды трудовых споров.
32. Коллективные трудовые споры.
33. Понятие забастовки и порядок ее проведения.
34. Стаж, понятие и виды.
35. Пенсии, понятие и виды.
36. Пособия, понятие и виды.
37. административные правонарушения, понятие и виды.
38. Административная ответственность за административные правонарушения.

#### **Тестовое задание**

Обучающегося \_\_\_\_\_

группы \_\_\_\_\_

#### **Вариант 1**

1. Административная ответственность наступает с
  - А. 14 лет
  - Б. 16 лет
  - В. 18 лет.
  
2. Конституция России была принята в
  - А. 1993 году
  - Б. 2004 году
  - В. 2007 году
  
3. Субъекты права
  - А. Физические лица, Юридические лица
  - Б. Муниципальные образования. Государство
  - В. Оба варианта ответов верны.
  
4. Юридические лица это
  - А. Организации, учреждения, предприятия.
  - Б. Граждане
  - В. Учредители.
  
5. Формы реорганизации юридического лица
  - А. Присоединение, слияние.
  - Б. Выделение, разделение.
  - В. Оба варианта ответов верны.
6. Способы ликвидации юридического лица
  - А. По решению суда, банкротство
  - Б. По решению органов местного самоуправления.
  
7. Виды собственности
  - А. Частная, коллективная, юридическая.
  - Б. Частная, государственная, муниципальная.
  
8. Способы возникновения права собственности
  - А. Первичный
  - Б. Производный
  - В. Оба варианта верны
  
9. Оферта это
  - А. Ответ
  - Б. Предложение.
  - В. Оба варианта ответа верны
  
10. Формы гражданско-правовых договоров
  - А. Письменная, устная.
  - Б. С помощью мимики и жестов.
  - В. Оба варианта ответа верны.
  
11. Претензионный период составляет
  - А. 1 год
  - Б. 2 года
  - В. 3 года.
12. Условия действительности гражданско-правового договора

- А. Добровольность воли изъявления, наличие дееспособности..
- Б. Соблюдение формы договора
- В. Оба варианта ответа верны

**13.** Иск это

- А. Официальное обращение в суд с просьбой
- Б. Акт о совершенном проступке.
- В. Законодательный документ

**14.** Трудовой договор бывает

- А. Индивидуальный.
- Б. Коллективный.
- В. Оба варианта ответа верны

**15.** Нормальная продолжительность рабочей недели

- А. 40 ч
- Б. 48 ч
- В. 44 ч

**16.** Публичный договор это -

- А. договор, заключенный с лицом, предложившим наиболее высокую цену, а по конкурсу - лицом, которое предложило лучшие условия
- Б. договор заключенный коммерческой организацией в силу характера ее деятельности и установленной законом обязанности, с любым лицом к ней обратившимся
- В. договор, заключенный при свидетелях

**17.** Руководитель филиала юридического лица действует на основании

- А. Распоряжения
- Б. Поручения
- В. Доверенности

**18.** Виды трудового договора

- А. Срочный
- Б. На неопределенный срок
- В. Оба варианта верны.

**19.** По общему правилу дисциплинарное взыскание применяется/издается приказ/ ... со дня обнаружения проступка

- А. 1 мес
- Б. 3 мес
- В. 6 мес

**20.** Ежегодный основной оплачиваемый отпуск работникам в возрасте до 18 лет составляет

- А. 28 дней
- Б. 31 день
- В. 24 дня

**21.** Виды трудового договора по срокам действия:

- А. срочный, бессрочный, на время определенной работы.
- Б. Срочный, бессрочный.
- В. Краткосрочный, среднесрочный, на время определенной работы.
- Г. Краткосрочный, сезонный, долгосрочный.

**22.** При приеме на работу не требуется документ:

- А. паспорт
- Б. свидетельство о рождении
- В. трудовая книжка
- Г. диплом

**23.** Лицо может самостоятельно заключать трудовой договор в возрасте:

- А. с 14 лет
- Б. с 20 лет
- В. с 16 лет
- Г. с 18 лет

**24.** При 6-дневной рабочей неделе продолжительность работы не может превышать:

- А. 7 часов
- Б. 8 часов
- В. 6 часов
- Г. 5 часов

**25.** Ночным считается рабочее время с:

- А. с 20.00 до 8.00
- Б. с 18.00 до 6.00
- В. с 22.00 до 6.00
- Г. с 23.00 до 7.00

**26.** Какой документ является единственным свидетельством о трудовой деятельности работника.

- А. Трудовой договор
- Б. Трудовая книжка
- В. Приказ о приеме на работу
- Г. Все выше указанные варианты

**27.** К источникам трудового права относятся:

- А. Только нормативно - правовые акты, которые составляют систему законодательства о труде
- Б. Какие - либо нормативно-правовые акты, которые содержат нормы, направленные на регулирование трудовых отношений.
- В. Все нормативно - правовые акты, которые содержат нормы поведения работника
- Г. Все нормативно-правовые акты, которые регулируют оплату труда.

**28.** В какой из указанных норм права реализуется принцип свободы труда?

- А) в ст. 78 Трудового кодекса РФ — увольнение по соглашению сторон;
- Б) в ст. 80 Трудового кодекса РФ — увольнение по инициативе работника;
- В) в ст. 81 Трудового кодекса РФ — увольнение по инициативе работодателя;
- Г) в ст. 83 Трудового кодекса РФ — увольнение по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон.

**29.** По достижении какого возраста гражданин может быть признан безработным?

- а) 15 лет;
- б) 16 лет;
- в) 18 лет;
- г) 21 год.

**30.** Может ли быть признан безработным гражданин, обучающийся по заочной форме обучения в высшем учебном заведении?

- а) да;
- б) да, с согласия профсоюза;
- в) да, с согласия государственной инспекции труда;
- г) нет.

## **Вариант 2**

**1.** Конституция это

- А. Основной закон РФ
- Б. Правоприменительный акт
- В. Юридический факт

**2.** Индивидуальный предприниматель это

- А. Организация
- Б. Магазин
- В. Физическое лицо, которому государство разрешило заниматься предпринимательской деятельностью

**3.** Юридические лица бывают

- А. Коммерческие
- Б. Некоммерческие
- В. Оба варианта верны.

**4.** Банкротство это

- А. Финансовая несостоятельность
- Б. Нет доходов, прибыли
- В. Не умение управлять предприятием

**5.** Исковой период составляет

- А. 1 год
- Б. 2 года
- В. 3 года

**6.** Учредительные документы

- А. Устав
- Б. Учредительный договор
- В. Оба варианта ответа верны.

**7.** Акцепт это

- А. Ответ
- Б. Предложение.
- В. Сделка

**8.** Торги проводятся в виде

- А. Аукцион, конкурс.

Б. Распродажа

9. Прекращение прав собственности

А. Национализация.

Б. Добровольная.

В. Оба ответа верны

10. Объекты права это

А. Животные, люди, вещи.

Б. Движимое и недвижимое имущество, деньги, ценные бумаги.

11. Документы необходимые при устройстве на работу

А. Паспорт, документ об образовании. ИНН, пенсионное страховое свидетельство

Б. Характеристика, справка с места жительства.

В. Оба варианта верны.

12. Испытательный срок составляет

А. 1 мес

Б. 2 мес

В. 3 мес.

13. Сверхурочная работа это

А. Работа по новому трудовому договору.

Б. После нормы рабочего времени, по тому же договору, что и основная работа.

14. Ежегодно оплачиваемый отпуск составляет

А. 28 дней

Б. 30 дней

В. 36 дней

15. Прекращение трудовых отношений может быть

А. По инициативе работодателя или работника

Б. По соглашению сторон

В. Оба варианта ответа верны.

16. Заработная плата это

А. Оплата труда

Б. Вознаграждение за труд с учетом сложности труда, условий труда, квалификации, качества и количества, с учетом всех надбавок и компенсаций

17. Виды дисциплинарного взыскания

А. Выговор, замечание, увольнение.

Б. Строгий выговор. Замечание

18. Материальная ответственность работника виды

А. Полная

Б. Ограниченная

В. Оба варианта ответа верны

19. Прогоул это

А. Отсутствие на рабочем месте в течение 4 часов подряд

Б. Отсутствие на рабочем месте в течение целого дня

В. Оба варианта ответа верны.

- 20.** Договоры с недвижимым имуществом требуют
- А. Нотариального удостоверения
  - Б. Государственной регистрации
  - В. Оба варианта верны
- 21.** За унитарным предприятием закрепляется имущество:
- А. На правах долгосрочной аренды
  - Б. На правах собственности
  - В. На правах оперативного управления либо хозяйственного ведения
- 22.** Присущ ли риск предпринимательству?
- А. Да, риск – это неотъемлемая составляющая предпринимательства
  - Б. Да, но лишь в условиях кризисов и инфляции
  - В. Нет
- 23.** Целью предпринимательства является:
- А. Удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах
  - Б. Пополнение бюджета государства налоговыми поступлениями
  - В. Систематическое получение прибыли
- 24.** Ключевые слова, определяющие понятие «предпринимательство»:
- А. Риск, прибыль, потребности, конкуренция
  - Б. Риск, прибыль, инициатива, инновации
  - В. Конкуренция, прибыль, налоги
- 25.** Важнейшими чертами предпринимательства являются:
- А. Риск и неопределенность, самостоятельность и свобода деятельности, опора на инновации
  - Б. Постоянный поиск новых идей, риск, экономическая зависимость от макроэкономической ситуации в стране
  - В. Самостоятельность, оглядка на конкурентов, опора на инновации
- 26.** К предпринимательству не относится деятельность:
- А. Торговля продуктами питания
  - Б. Организация регулярных пассажирских перевозок
  - В. Эмиссия ценных бумаг и торговля ими
- 27.** Субъектами предпринимательства могут быть:
- А. Физические лица
  - Б. Физические и юридические лица
  - В. Юридические лица
- 28.** Предпосылки, предопределяющие становление предпринимательства в России:
- А. Политические, экономические, юридические, психологические
  - Б. Политические, экономические, социальные
  - В. Политические, экономические, юридические, культурные
- 29.** Какие бывают формы предпринимательства?
- А. Частное, общее, государственное
  - Б. Индивидуальное, партнерское, корпоративное
  - В. Индивидуальное, совместное

**30.** Предпринимательство выполняет следующие функции:

- А. Социально-экономическую, направляющую, распределительную, организаторскую
- Б. Экономическую, политическую, правовую, социально-культурную
- В. Общеэкономическую, политическую, ресурсную, организаторскую, социальную, творческую

### **Вариант 3**

**1.** Основой государственного предпринимательства являются:

- А. Унитарные муниципальные предприятия
- Б. Стратегически важные предприятия и учреждения
- В. Банковские структуры

**2.** Основу акционерного предпринимательства составляет:

- А. Четкое разграничение ответственности между акционерами
  - Б. Обязательное вхождение в состав акционерного общества доли государственной собственности
- Акционерная собственность на средства производства

**3.** Что является основами свободного предпринимательства?

- А. Рыночный механизм, частная собственность и совершенная конкуренция
- Б. Диалектическая взаимосвязь производительных сил, производственных отношений и хозяйственного механизма, действующих в условиях частной собственности на средства производства, свободы предпринимательства и свободной конкуренции
- В. Производительные силы, материальные и трудовые ресурсы, находящиеся в свободном для предпринимателей доступе

**4.** Что лежит в основе любого предпринимательства?

- А. Четкая направленность на получение финансового результата
- Б. Желание максимально удовлетворить потребности общества в товарах и услугах
- В. Желание занять максимально перспективную нишу на рынке

**5.** Коллективное предпринимательство осуществляется группой граждан на основе:

- А. Четкого разделения ответственности в зависимости от доли участия в предприятии
- Б. Личных интересов каждого из них
- В. Равноценного участия в деятельности предприятия

**6.** Производственное предпринимательство - вид бизнеса, основу которого составляет:

- А. Материальное производство
- Б. Материальное производство и оказание услуг
- В. Материальное, интеллектуальное и духовное производство

**7.** Экономической основой индивидуального предпринимательства является ... собственность.

- А. Частная
- Б. Общественная



**В. Государственная**

**8** - тест. Экономической основой государственного предпринимательства является ... собственность.

- А. Частная
- Б. Коллективная
- В. Муниципальная

**9.** Финансовое предпринимательство - вид бизнеса, основу которого составляют:

- А. Ценные бумаги
- Б. Деньги, в том числе иностранная валюта, ценные бумаги
- В. Движимое имущество

**10.** Семейное предпринимательство может осуществляться на основе:

- А. Совместного владения крестьянским (фермерским) хозяйством и/или приватизированным жильем
- Б. Юридически подтвержденных родственных связей
- В. Долевого владения производительными силами

**11.** Предпринимательство на основе частичной занятости предполагает:

- А. Вынужденное занятие иными видами деятельности, приносящими доход
- Б. Одновременную реализацию нескольких коммерческих проектов
- В. Совмещение или чередование занятия предпринимательством с другими видами производственной и непроизводственной трудовой деятельности

**12.** Экономист И. Шумпетер выделял следующие побудительные мотивы деятельности предпринимателя:

- А. Постоянное желание рисковать, потребность во влиянии
- Б. Стремление к успеху, внедрение инноваций
- В. Удовлетворение от самостоятельного ведения дел, постоянное желание рисковать

**13.** Укажите вид предпринимательства, который предусматривает постоянные торгово-обменные операции по купле-продаже товаров:

- А. Коммерческое
- Б. Финансовое
- В. Производственное

**14.** Предпринимателю необходимы навыки:

- А. Экономические, производственные, концептуальные
- Б. Экономические, коммуникативные, технологические
- В. Коммуникативные, экономические

**15.** Что является источниками формирования предпринимательской идеи?

- А. Конкуренция, инновации, товарный рынок
- Б. Экономическая нестабильность, товарный рынок, конкуренция
- В. Конкуренция, географические и структурные «разрывы», достижения НТП

**16.** В какой форме регистрируют индивидуальное предпринимательство?

- А. Юридическое лицо
- Б. Физическое лицо
- В. Совместная деятельность

- 17.** Финансовыми ресурсами производства являются:
- А. Здания и оборудование
  - Б. Трудоспособное население
  - В. Деньги
- 18.** Кого относят к юридическим лицам?
- А. Фирмы, предприятия, организации
  - Б. Работников
  - В. Безработных
- 19.** Укажите форму ответственности для индивидуальных предпринимателей.
- А. Субсидиарная ответственность принадлежащим ему имуществом
  - Б. Полная ответственность принадлежащим ему имуществом
  - В. Ответственность в виде штрафов и административных взысканий
- 20.** Соглашение между предпринимателями одной отрасли о ценах, разделе рынков сбыта и доли в общем рынке – это:
- А. Корпорация
  - Б. Картель
  - В. Коммандитное товарищество
- 21.** Согласно определению Д. Макклелланда, предприниматель – это:
- А. Энергичный человек, который действует в условиях умеренного риска
  - Б. Ключевая фигура бизнеса
  - В. Человек, получающий прибыль благодаря имеющимся у него организаторским способностям
- 22.** Что из перечисленного нельзя отнести к стимулам для начала собственного дела?
- А. Стремление к личной независимости
  - Б. Продолжение традиций семьи
  - В. Накопленные личные сбережения
- 23.** Сколько участников может состоять в открытом акционерном обществе?
- А. Не менее 2
  - Б. Не менее 10
  - В. Любое количество
- 24.** Полное товарищество могут организовать:
- А. Индивидуальные предприниматели и коммерческие организации
  - Б. Индивидуальные предприниматели и некоммерческие организации
  - В. Юридические лица
- 25.** Участники закрытого акционерного общества – это:
- А. Экзекуторы
  - Б. Товарищи
  - В. Акционеры
- 26.** В каком случае невозможен отказ от регистрации предприятия?
- А. Доказанная экономическая нецелесообразность производства данного продукта
  - Б. Несоответствие учредительных документов требованиям законодательства
  - В. Нарушен установленный законом порядок создания предприятия

27. Как называется разница между ожидаемой (прогнозной) денежной выручкой фирмы и ее реальной величиной?

- А. Валоризация
- Б. Предпринимательский доход
- В. Обеспечение

28. Какое из перечисленных направлений не является формой государственной поддержки и регулирования предпринимательской деятельности?

- А. Совершенствование системы финансовой поддержки малого предпринимательства
- Б. Формирование нормативно-правовой базы поддержки и развития предпринимательства
- В. Формирование государственной программы производства экологически чистых продуктов

29. Кто автор слов «Доход предпринимателя – это плата за риск?»

- А. Р. Кантильон
- Б. А. Каминка
- В. И. Шумпетер

30. Укажите минимальное количество учредителей общества с ограниченной ответственностью:

- А.1
- Б.2
- В.10

1 вариант

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
б	а	в	а	в	а	б	в	б	в	б	в	а	в	а	в	в	в	в	в	б										

2 вариант

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
а	в	в	а	в	в	а	а	в	б	а	в	б	а	в	б	а	в	в	в	в	а	в	б	а	в	б	а	б	в

3 вариант

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
а	в	б	а	б	в	а	в	б	а	в	б	а	б	в	б	в	а	б	б	а	в	в	а	в	в	б	в	а	а

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине  
ОП.06 Иностранный язык (второй)  
программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС  
по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
2 курс

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

**Организация – разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Аванесова О.А., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией дисциплин сферы услуг**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т. Н. Шахова

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Комплект контрольно–оценочных средств.
4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине

**1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине  
ОП.06 Иностранный язык (второй)  
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций дисциплины в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй):

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций, профессиональных компетенциями и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике

ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения

ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию

ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов

ЛР 23 Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык

ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.



ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.2. Проверка уровня освоения знаний и умений в результате обучения:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен уметь*:

решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия

- определять задачи поиска информации
- определять необходимые источники информации
- планировать процесс поиска
- структурировать получаемую информацию
- выделять наиболее значимое в перечне информации
- оценивать практическую значимость результатов поиска
- оформлять результаты поиска
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

- выстраивать траектории профессионального и личностного развития

- организовывать работу коллектива и команды -излагать свои мысли на государственном языке

- оформлять документы

-применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

-использовать современное программное обеспечение

-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

-использовать современное программное обеспечение

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),

-понимать тексты на базовые профессиональные темы

-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности

-кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

- приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации

- содержание актуальной нормативно-правовой документации

- современная научная и профессиональная терминология

- возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологию коллектива

– психологию личности

- основы проектной деятельности

- особенности социального и культурного контекста

- правила оформления документов

- современные средства и устройства информатизации

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности

- особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй)

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.06 Иностранный язык (второй)	8	дифференцированный зачёт

### 2.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй), направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, личностных результатов реализации программы воспитания:

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, диалогов, монологов, который позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике.

Оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся.

Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего
--------------------------------	-------------------------

	<b>контроля оценки результатов обучения</b>
<b>3 курс</b>	
<i>Раздел 1 Индустрия гостеприимства</i>	
Тема 1.1 Вводный курс	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся
Тема 1.2. Прибытие гостей в гостиницу	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.3 Гостиничные номера, их обслуживание	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся
<b>4 курс</b>	
<i>Раздел 2 Гостиничный сервис</i>	
Тема 2.1 Корреспонденция и телефонные разговоры	Устный опрос, выполнение практической работы
Тема 2.2 Сервис в гостинице	Устный опрос, выполнение практической работы
Тема 2.3 Справки и информация о гостинице	Устный опрос, выполнение практической работы, тестирование
Тема 2.4 Предложения в гостинице	Устный опрос, выполнение практической работы, тестирование
Тема 2.5 Предложения в местах для отпуска и отдыха	Устный опрос, выполнение практической работы, тестирование
Тема 2.6 Отъезд гостей	Устный опрос, выполнение практической работы, тестирование

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Знает Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и	Оценка решений ситуационных задач Тестирование Устный опрос Практические занятия

		<p>профессионального общения; правила делового этикета, принятые в германоязычных странах; правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе; правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации; источники общей и профессиональной информации на немецком языке; правила перевода профессионально ориентированных текстов</p>	
<p>Перечень осваиваемых в рамках дисциплины: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов</p>	<p>умений, в правила</p>	<p>Умеет общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка решений ситуационных задач</p>

### 3 Комплект контрольно-оценочных средств

#### 3.1 Тестирование

##### Тест

#### I. Задания на знания лексического и грамматического минимума.

№1. В каком из данных предложение порядок слов прямой:

- A) Karin schreibt das Datum.
- B) Am Morgen wasche ich mich mit warmem Wasser.

№ 2. Определите порядок слов А) прямой, В) обратный в данных предложениях:

- 1) Das Wetter ist heute furchtbar heiß.
- 2) Über dem Schreibtisch hängt ein Foto aus meinen Kinderjahren.

№3. Какое отрицание А) nein, В) kein), С) nicht нужно употребить в данных предложениях:

- 1) Kommst du heute Abend? - ... , ich kann so spät nicht weggehen.
- 2) Im Frühling hat man schon oft ... Lust, in die Schule zu gehen.
- 3) Lars fühlt sich ... gut.

№ 4. В следующих предложениях употребите выделенные слова в отрицательном значении, предложения переведите:

- 1) Wir haben aus seiner Rede ein Wort verstanden.
- 2) Ohne Hilfe des Vaters macht Nina die Mathematikaufgabe.

№ 5. К каждой части предложения подберите вопросительное слово:

Er

1A was macht?

absolviert

2B wer?

in diesem Jahr

3C wo?

die Universität

4D wann?

in Moskau

5E was?

**№ 6. Со следующей группой слов составьте предложения А) с прямым порядком слов, В) с обратным порядком слов, С) без вопросительного слова:**

besuchen, sehr gerne, die Sehenswürdigkeiten der alten russischen Städte, die Touristen

**II. Задание на контроль сформированности умений чтения.**

**Прочитайте текст, выполните тестовое задание к нему, выбрав один из вариантов ответа:**

### **Herkules mit 15**

Werner Jung ist 15 Jahre alt. Sein Sport ist Gewichtheben. Sechsmal in der Woche trainiert er vier Stunden lang. Pro Tag hebt er insgesamt 45 Tonnen in die Höhe. Das macht ihm Spaß.

Weidhofen ist ein kleines Dorf in Bayern. In den Gärten vor den Häusern wachsen Kohl- und Salatköpfe.

Vater Jung fährt einen Sanitätswagen beim Roten Kreuz, die Mutter arbeitet bei einer Elektrofirma. Werner hat noch zwei Schwestern. Aber der Star der Familie ist er, der «bayerische Herkules». Kein Junge in seinem Alter kann schwere Gewichte heben.

Werner geht in die Realschule. Er ist kein guter und kein schlechter Schüler, spielt Klarinette und Fußball und will später Masseur werden.

Wenn er das Hemd auszieht und den Bizeps zeigt, sieht man den Kraftmenschen. Er ist stolz auf seine kräftigen Muskeln. Werner muss fast jeden Tag zum Training. Sein Vater bringt ihn mit dem Auto nach Pentenhausen. Dort hat Werners Trainer, Joseph Busch, ein «Fitness-Zentrum». Für Werner hat er einen «speziellen Apparat» entwickelt.

Mit diesem Apparat trainiert Werner bestimmte Muskeln und verbessert die gesamte Körperleistung. Mit Trainingstabellen kontrolliert er sein Gewicht und seine Größe, denn sonst wird es gefährlich. Er darf nicht müde werden. Werner muss täglich an den Maschinen arbeiten. Aber er will es schaffen. Er denkt an die Medaillen und Pokale.

**1. Welche Sportart treibt Werner?**

- a) Hochspringen
- b) Kugelstoßen
- c) Gewichtheben
- d) Boxen

**2. Wo lebt die Familie Jung?**

- a) an einem schönen malerischen Ort
- b) in einer Großstadt



- c) in einem kleinen Dorf in Bayern
  - d) in der bayerischen Hauptstadt
3. Wo trainiert Werner Jung?
- a) in einem Fitness-Center bei seinem Trainer
  - b) in der Realschule, wo er lernt
  - c) im Dorf, wo er lebt
  - d) zu Hause
4. Was will er einmal werden?
- a) Masseur
  - b) Taxifahrer
  - c) Trainer
  - d) Elektrotechniker
5. Wie viel Kinder sind in der Familie?
- a) ein Kind
  - b) zwei Kinder
  - c) drei Kinder
  - d) vier Kinder
6. Muss Werner fast jeden Tag zum Training?
- a) ja
  - b) nein

### **Критерии оценивания тестирования**

Текущий контроль знаний осуществляется на основе тестирования, включающего в себя задания на знание грамматики, лексики и тестовые задания на контроль сформированности умений чтения. При оценке тестовых заданий ставится «отлично», если 90% заданий выполнено правильно. Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил 80% заданий правильно. «Удовлетворительно» ставится, если студент выполнил 70 -60 % заданий правильно. 50 % и менее выполненных заданий свидетельствуют о том, что студент не усвоил данную тему.

Шкала оценки тестового задания на знание лексического и грамматического минимума:

- 21-20 баллов – «5»
- 19-16 баллов – «4»
- 15 – 13 баллов – «3»
- 12 и менее баллов – «2»

### **3.2 Задания для практических занятий**

Раздел 1. Вводный курс.

**Тема «Знакомство с однокурсниками, преподавателем»**

**Aufgabe 1. Lernen Sie diese Aussagen auswendig.**

Я здесь по приглашению.	Ich bin auf Einladung hier.
Я здесь частным образом (моя поездка носит частный характер).	Ich bin privat hier.
Я приехал с туристической группой (в качестве туриста).	Ich bin mit einer Reisegruppe (als Tourist) hier.
Я здесь в гостях.	Ich bin zu Besuch hier.

**Тема «Прибытие гостей в гостиницу», «Отъезд гостей» – (с использованием типичных фраз немецкого речевого этикета)**

**Aufgabe 1. Lesen Sie diese Aussagen. Schreiben Sie die Dialoge und spielen Sie sie.**

*Приветствие и прощание на немецком языке*

Привет!	Hallo!
Добрый день!	Guten Tag!
Добрый день! (характерно для юга Германии, Австрии)	Grüss Gott!
Доброе утро!	Guten Morgen!
Добрый вечер!	Guten Abend!
Спокойной ночи!	Gute Nacht!
Пока!	Tschüss!
Добро пожаловать! С приездом!	Herzlich willkommen!
(Очень, ужасно) рад видеть Вас / тебя!	Es freut mich (sehr, unheimlich), Sie / dich zu sehen!
Как дела (Ваши / твои)?	Wie geht es (Ihnen / dir)?
Спасибо, хорошо!	Danke, gut!
В целом хорошо.	Soweit ganz gut.
Ничего (неплохо).	Es geht.
Мне нужно уйти.	Ich muss gehen.

Сейчас поздно.	Es ist spät jetzt.
Однако же мне пора идти.	Ich muss aber gehen.
Пока	Tschüss!
Пока!	Servus!
До свидания!	Auf Wiedersehen!
До скорой встречи! До скорого! Пока!	Bis bald! Bis nachher! Bis später! Bis dann!
До вечера (до завтра)!	Bis Abend (bis morgen)!
Удачи (дословно: удовольствий)!	Viel Spass!
Всего хорошего	Alles Gute!
Приятной поездки!	Gute Fahrt!
Приятного перелета!	Guten Flug!
Приятного путешествия (поездки)!	Gute Reise!
Удачно тебе (Вам) добраться до дома!	Komm (kommen Sie) gut heim!
Привет твоей / Вашей жене!	Viele Grüsse (Gruss) an deine / Ihre Frau!
Привет твоему / Вашему мужу!	Viele Grüsse (Gruss) an deinen / Ihren Mann!
Привет всем знакомым!	Gruss (viele Grüsse) an alle Bekannten!
Привет твоим / Вашим коллегам!	Gruss (viele Grüsse) an deine / Ihre Kollegen!
Всегда рады видеть Вас / тебя!	Sie sind / du bist immer (herzlich) willkommen!
Как-нибудь загляните к нам!	Kommen Sie mal vorbei!
Спасибо большое за приятное общество (за приглашение, прием, гостеприимство).	Vielen Dank für nette Gesellschaft (die Einladung, den Empfang, die Gastfreundlichkeit).
Звоните!	Rufen Sie uns an!
Обязательно!	Unbedingt!

**Тема: «Гостиничный номер и завтрак»**

**Im Hotelzimmer**

- Guten Tag, sprechen Sie Deutsch?
- ◇ Ja, natürlich. Womit kann ich dienen?
- Wir haben hier ein Doppelzimmer reserviert. ◇ Wie ist Ihr Name, bitte?
- Waschik, Kurt Waschik und meine Frau Irene.
- ◇ Ja, richtig. Hier ist ihr Zimmerschlüssel, bitte, Sie haben Nummer 217. Es ist im zweiten Stock.
- Danke, wir gehen sofort nach oben.
- ...
- Kurt! Was für eine herrliche Aussicht auf den See! Und schönes Möbel. Das Zimmer gefällt mir sehr!
- Ja, es ist gar nicht schlecht. Irene, ich stelle unser Gepäck neben die Tür.
- Nein Kurt, ich möchte alle Sachen sofort einräumen. Stell bitte den Koffer auf den Teppich neben das Bett. So, danke. Wo ist der Kleiderschrank?
- Er ist in der Ecke rechts von dem Fenster.
- Leg bitte warme Sachen auf das Regal oben. Und gibt es hier eine Minibar? ○ Ja, die ist unter dem Fernseher.
- Super, stell bitte die Flasche Rotwein in die Minibar, aber bitte vorsichtig! Ach, wohin hast du die Zahnbürsten gesteckt?
- Sie sind schon im Badezimmer vor dem Spiegel. Darf ich jetzt gehen, ich muss noch das Anmeldeformular ausfüllen.
- OK, ich komme in 15 Minuten auch.

### Wortschatz

der Abfalleimer (=)	ведро для мусора
der Papierkorb (-körbe)	корзина для бумаг
die Badewanne (-n)	ванна
das Badezimmer (=)	ванная комната
das WC	туалет
das Waschbecken	раковина
die Seife (-n)	мыло

### Übungen

1. Sie schreiben einer Bekannten den Brief aus dem Urlaub. Beschreiben Sie detailliert ihr Hotelzimmer.
2. Sie richten ein neues Hotel ein. Wählen Sie ein Zimmerplan und entscheiden, welches Möbel nötig ist und wohin Sie es stellen werden.
3. Lesen Sie Zimmerbeschreibungen\*\*.

\*\* URL: <http://www.sani-resort.com>

**Doppelzimmer.** Größe: 34 m<sup>2</sup>. Ab 89 Eu pro Tag.

Die großzügig geschnittenen Doppelzimmer haben geflieste Böden und liegen in flachen Bungalows. Durch die bodentiefen Fenster und von der privaten Terrasse geht der Blick auf die herrliche Ägäis oder die mediterrane Flora. Doppelzimmer können zu Dreibettzimmern aufgebettet werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Flachbildschirm mit Sat-TV, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Fön, Bademantel, Badewanne, Terrasse, Balkon.

**Deluxe-Doppelzimmer mit privatem Gartenanteil.** Größe: 34 m<sup>2</sup>. Ab 124 Eu pro Tag.

Die großzügig geschnittenen Deluxe-Doppelzimmer mit privatem Gartenanteil haben geflieste Böden und liegen in flachen Bungalows. Durch die bodentiefen Fenster und vom Garten geht der Blick auf die herrliche Ägäis. Diese Doppelzimmer können zu Dreibettzimmern aufgebettet werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Flachbildschirm mit Sat-TV, DVD-/CD-Player, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Zubereitungsmöglichkeit v. Tee / Kaffee, Fön, Bademantel, Badewanne, privater Gartenteil, Terrasse.

4. Wie unterscheiden sich diese drei Zimmer?

### **Im Restaurant**

○ 4110 Rubel, wir nehmen 80 Rubel Provision. ● Gut, Danke.

### **Übungen**

1. *Welche Spezialitäten Ihres Heimatlandes können Sie den Gästen anbieten?*
2. *Spielen Sie Dialoge im Café, im Restaurant und in der Bar. Welche Gerichte würden die Gäste wählen?*
3. *Wie ist der Kurs von Euro und Dollar in Russland?*
4. *Sie wechseln einem deutschsprachigen Touristen Geld in Rubel. Spielen Sie einen Dialog.*
5. *Lesen Sie die Hotelprospekte noch einmal. Welche Dienstleistungen und Aktivitäten bieten die Hotels an?*
6. *Welche Dienstleistungen und Aktivitäten kann ein Hotel in einer Großstadt, ein Hotel am Mittelmeer oder ein Alpinhotel anbieten?*
7. *Welche Dienstleistungen können Hotels in Ihrer Gegend anbieten?*
8. *Schreiben Sie einen Hotelprospekt. Berücksichtigen Sie Dienstleistungen und Aktivitäten, die Ihr Hotel anbieten kann.*
9. *Bilden Sie Präteritum Indikativ und Konjunktiv von folgenden Verben:*

können	kennen	haben
dürfen	nennen	sein
müssen	brennen	werden
mögen	rennen	wollen
wissen	senden	sollen
lernen	gehen	kommen

haben	geben	lesen
tragen	ziehen	tun
(Präteritum Konjunktiv)		
(Präteritum Konjunktiv)		
(Präteritum Konjunktiv + Infinitiv)		
(Konditional I)		

10. Formulieren Sie die Sätze höflicher.

Lehren Sie mich Tennis spielen.  
Geben Sie mir bitte Zimmerschlüssel.  
Wechseln Sie mir bitte Handtücher.  
Reinigen Sie mir bitte den Mantel.  
Ich will noch ein Glas Wein.  
Ich will eine Postkarte schreiben.  
Passen Sie bitte auf mein Kind auf.  
Machen Sie mir bitte Massage.  
Warten Sie bitte zwei Stunden.  
Darf ich Sie bitten, mein Auto in die Garage zu fahren?  
Ich will zwei Fahrräder leihen.  
Reparieren Sie bitte möglichst schnell die Klimaanlage.  
Ich will meinen Mantel reinigen lassen.  
Ich will Ski leihen.  
Ich will noch den Nachtisch probieren.

**Тема «Корреспонденция и телефонные разговоры»**

**Aufgabe 1. Lesen Sie und übersetzen Sie diesen Dialog ins Russische. Schreiben Sie einen ähnlichen Dialog auf und spielen Sie sie.**

Диалог Das Telefongespräch

Das Telefongespräch

Andreas: Hallo, Katrin? Bist du es?

Katrin: Ja, wer da?

Andreas: Hier (ist) Andreas.

Katrin: Andreas, hallo! Ist es mit dir etwas passiert? Du hast im Unterricht gefehlt. Heute war es besonders interessant.

Andreas: Ich musste wegen der Krankheit zu Hause bleiben. Erzähl bitte, womit habt ihr im Unterricht beschäftigt?

Katrin: Wir haben mit der Arbeit an der Aussprache begonnen. Dann haben wir die Lexik eingeübt und Dialoge zusammengestellt. Weißt du, Werner spricht schon ganz fließend Russisch.

Andreas: Kein Wunder, er wohnte doch lange in Moskau.

Katrin: Ja, dann haben wir in Paaren gearbeitet, und Herr Nowak hat uns Dias gezeigt und auch unsere Kenntnisse bewertet. Dann arbeiteten wir im Sprachlabor. Mir fällt die Aussprache noch schwer. Aber im Unterricht haben wir den Lehrstoff begreift.

Andreas: Ich bedauere, dass ich in diesem Unterricht nicht war.

**Aufgabe 2. Lesen und lernen Sie diese Wörter und Aussagen auswendig. Schreiben Sie die Dialoge und spielen Sie sie.**

Telefongespräch — Телефонный разговор

*Основные фразы и выражения*

das Telefongespräch / der Anruf – телефонный разговор

jmdn anrufen – позвонить кому-либо

den Hörer abnehmen / auflegen – взять / положить трубку

Anrufe annehmen und weiterleiten – принимать звонки и направлять их дальше kein

Anschluss unter dieser Nummer – нет соединения по данному номеру Telefonate

empfangen – принимать телефонные звонки

telefonisch Verbindung aufnehmen – связаться по телефону

die Leitung ist besetzt / belegt – линия занята verbinden – соединить

eine Nachricht hinterlassen – оставить сообщение zurückrufen – перезвонить

Телефонный разговор

Wie ist deine / Ihre Telefonnummer? — Какой твой/Ваш номер телефона? Meine

Telefonnummer ist ... . – Мой номер телефона ...

Wie ist die Vorwahl von Berlin? — Какой телефонный код Берлина?

Die Vorwahl von Berlin ist ... . – Телефонный код Берлина...

Ich wähle deine Telefonnummer. – Я набираю твой номер телефона.

Das Telefon klingelt. – Звонит телефон.

Ich nehme den Hörer ab. – Я возьму трубку.

Könnte bitte jemand ans Telefon gehen? — Кто-нибудь может подойти к телефону?

Könnte bitte jemand abnehmen? — Кто-нибудь может снять трубку?

Könnte ich bitte mit Herrn ... sprechen? — Я могу поговорить с господином...

Würden Sie mich bitte mit Herrn ... verbinden? — Вы не могли бы соединить меня с господином...?

Bleiben Sie am Apparat, ich verbinde. – Оставайтесь на линии, я соединяю.

Bleiben Sie dran. – Оставайтесь на линии.

Herr ... ist im Moment / gerade nicht da. – Господина... в настоящий момент нет на месте. Herr ... ist im Moment / gerade beschäftigt. – Господин ... в настоящий момент занят. Könnten Sie mir sagen, wann er wieder da ist? — Вы не могли бы мне сказать, когда он снова будет на месте?

Ich bitte um Rückruf. – Я прошу мне перезвонить.

Kann ich ihn heute Nachmittag zurückrufen? — Я перезвоню сегодня после обеда.

Wer spricht da, bitte? -Кто говорит?

Mit wem spreche ich? — С кем я разговариваю?

Spreche ich mit Herrn ... ? — Я разговариваю с господином...?

Am Apparat! — Слушаю.

Nein, falsch verbunden, hier ist Frau ... . – Нет, Вы не туда попали, говорит госпожа...

Warten Sie bitte einen Augenblick! — Подождите минуточку.

Bleiben Sie am Apparat! — Оставайтесь на проводе.

Die Verbindung ist sehr schlecht. – Очень плохая связь.

Ich kann Sie nicht hören. – Я Вас не слышу.

Könnten Sie das wiederholen. – Вы не могли бы повторить?

Es tut mir Leid, da meldet sich niemand. – Мне очень жаль, никто не берет трубку.

Kann ich eine Nachricht hinterlassen. – Могу ли я оставить сообщение?

Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen? – Вы хотели бы оставить сообщение?

Da bin ich ganz falsch. Entschuldigung. – Извините, я не туда попал.

Entschuldigung, ich habe mich verwählt. – Извините, я ошибся номером.

Sprechen Sie eine Nachricht aufs Band.- Оставьте свое сообщение на автоответчике.

Ich lege den Hörer ab. – Я кладу трубку.

Vielen Dank für Ihren Anruf! – Спасибо за Ваш звонок.

auf Wiederhören – До свидания!

Начиная разговор, вы можете поприветствовать собеседника в зависимости от времени суток и также представиться, а затем сразу перейти к цели звонка:

- **Guten Tag. Hier ist Werner Kraft. Ich rufe wegen ... an.** – Добрый день. Это Вернер Крафт. Я звоню по поводу...

Если ваше имя не поняли, то могут попросить произнести его по буквам. По-немецки это называется «buchstabieren»—:

- **Wie war Ihr Name? Könnten Sie das bitte buchstabieren?** – Как Ваше имя? Могли бы Вы назвать по буквам?



Для этого хорошо придумать примеры на каждую букву своего имени и фамилии, например:

- **Anna Meindl**, «M— wie «Maria—, «E— wie «Emma—, «I— wie «Ida—, «N— wie «Nikolaus—, «D— wie «Dora— und «L— wie «Leo—. – Анна Мейндл. «М» как «Марта», «Е» как «Эмма», «И» как «Ида», «Д» как «Дора» и «Л» как «Лео».

Если вы сами испытываете затруднение с пониманием собеседника, то следующие фразы помогут вам сообщить человеку об этом:

- **Die Leitung ist sehr schlecht. Ich kann Sie kaum verstehen. Könnten Sie bitte etwas lauter/deutlicher/langsamer sprechen?** – Связь очень плохая. Я едва понимаю Вас. Не могли бы Вы говорить громче/отчетливей/медленней?

Интересно, что даже если вы звоните кому-то домой, то обычно человек называет фамилию. Если вы позвонили к кому-то из знакомых, то можете поинтересоваться, с кем говорите или попросить к телефону нужного человека:

- **Mit wem spreche ich?** – С кем я говорю?
- **Könnte ich ... sprechen?** – Могу я поговорить с ... ?
- **Ich würde gerne Herrn/Frau Schmidt sprechen.** – Я хотел бы поговорить с господином/госпожой Шмидт.

Если вам не удалось связаться с нужным человеком, то вы можете уточнить, когда он будет на месте, попросить номер его сотового телефона или оставить свое сообщение:

- **Wann ist Frau Weiß wieder zu erreichen?** – Когда госпожа Вайс будет на месте?
- **Könnten Sie mir vielleicht ihre Handynummer geben?** – Возможно, Вы могли бы дать мне номер ее мобильного телефона?
- **Kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen? Richten Sie ihr bitte aus, dass ...** - Могу я передать свое сообщение? Сообщите ей, пожалуйста, что ...

Здесь следует отметить одну интересную особенность: диктуя по телефону цифры, немцы вместо «zwei— – два, нередко говорят «zwo—. По-видимому, это служит для того, чтобы собеседник не перепутал цифру с «drei— – три, так как обе цифры звучат похоже, и при телефонном разговоре можно легко ошибиться.

Завершить телефонный разговор можно обычными словами прощания или же использовать формулировку, которая используется только в беседе по телефону:

- **Auf Wiederhören!** – До свидания! (буквально – «до услышания»).
- **das Telefongespräch/das Telefonat** – телефонный разговор

Das ist kein Telefongespräch! – это не телефонный разговор!

- **telefonieren/anrufen** – звонить по телефону (Оба слова являются синонимами, но обратите внимание на то, что первый глагол требует после себя дательного падежа, а второй – винительного).

Er hat mich gestern angerufen. – Он позвонил мне вчера.

Ich telefoniere meiner Schwester. – Я звоню своей сестре.

- **die Telefonnummer** – номер телефона

Wie ist deine / Ihre Telefonnummer? – Какой у тебя/Вас номер телефона?

- **eine Telefonnummer wählen** – набрать номер телефона

Hast du die Telefonnummer richtig gewählt? – Ты правильно набрал номер?

- **die Leitung** – телефонная линия

Die Leitung ist besetzt – линия занята

- **sich verwählen** – ошибиться номером

Entschuldigung, ich habe mich verwählt. – извините, я ошибся номером.

- **die Vorwahl** – код (страны, города)

Wie ist die Vorwahl von Deutschland? – какой код Германии?

- **zurückrufen** – перезвонить

Können Sie mich bitte zurückrufen? – не могли бы вы перезвонить?

Ich rufe in 5 Minuten zurück. – я перезвоню через 5 минут.

- **dranbleiben** – оставаться на телефонной линии

Bleiben Sie bitte dran! – Не кладите трубку!

**Aufgabe 2. Lernen Sie diese Aussagen auswendig.**

*Тема «Сервис в гостинице. Приобретение и бронирование билетов»*

**Aufgabe 1. Lesen und übersetzen Sie diese Dialoge ins Russische.**

Диалог в Аэропорту

Автор: Sofia , 05 Дек 2015

Im Flughafen.

— Guten Tag!

— Guten Tag!

— Ich habe dringend nach Moskau zu fliegen. Wann ist der nächste Flug?

— Ein Moment, bitte. Nach dem Flugplan gibt es heute drei Flüge nach Moskau – um 17 Uhr 30, um 21 Uhr und der Dritte fliegt ... schon in einer Stunde — um 15 Uhr 20 ist die Flugnummer 1530 «Berlin Schönefeld- Moskau Scheremetyevo—. Ich meine, Sie können noch zur Abfertigung erreichen.

— Oh, es wäre wunderbar! Gibt es noch die Flugtickets?

— Ja, es gibt noch vier freie Plätze. Ein Platz in der Ökonom Klasse und drei in der Business-Klasse.

— Wie lange dauert der Flug bis Moskau?

— Zwei Stunde.

— Da geben Sie mir bitte das Flugticket in Ökonom Klasse. Hier ist mein Pass.

— Ein Moment bitte. Also, es kostet 245 (zweihundertfünfundvierzig) Euro. Bezahlen Sie mit Kreditkarte oder in Euro?

— Mit Kreditkarte. Bitte, hier ist meine Karte.

— Gemacht. Bitte nehmen Sie – Ihr Pass, Ihre Kreditkarte und ein Flugticket für die Flugnummer 1530 «Berlin Schönefeld- Moskau Scheremetyevo—. Die Abfertigung wird gleich durchgegeben. Einen guten Flug!

— Danke! Sagen Sie bitte, wo befindet sich die Abfertigungshalle?

— Gehen Sie direkt und rechts. Da ist auch die Pass-und Zollkontrolle.

— Vielen Dank! Auf Wiedersehen!

## Диалог часть 2

— Guten Tag! Bitte stellen Sie Ihr Gepäck hier und vorgewiesen Ihre Flugkarte am Schalter.

— Guten Tag! Bitte hier sind meine Flugkarte, mein Pass, meine Zollerklärung.

— Haben Sie etwas zu verzollen?

— Für welche Sachen muss aber Zoll zahlen?

— Hier ist eine Liste von Artikeln, die verzollt werden müssen und die verboten sind.

— Ich habe keinen von diesen Artikeln. Sagen Sie bitte, wie viel Gepäck hat man frei?

— Nicht mehr als 25 Kilogramm pro Person.

— Gut, ich habe gar weniger.

— Alles ist in Ordnung. Bitte nehmen Sie Ihre Papiere und gehen Sie zur Abfertigung. Bald wird es zum Start eingeladen.

— Danke schön!

## Aufgabe 2. Lernen Sie diese Wörter und Aussagen auswendig. Schreiben Sie die Dialoge und spielen Sie sie.

### Слова и выражения по теме «Авиаперелет»

билет на самолет, авиабилет	das Flugticket, die Flugkarte
Мне нужен прямой перелет.	Ich brauche einen direkten Flug.
промежуточная посадка	die Zwischenlandung
Есть ли в наличии билеты на этот рейс до Вены?	Gibt es Flugtickets für diesen Flug nach Wien?
У меня с собой только лишь ручная кладь.	Ich habe nur Handgepäck mit.

Я хочу забронировать два билета на рейс в...	Ich möchte zwei Tickets für den Flug nach... buchen.
Билетов на этот рейс нет.	Dieser Flug ist ausgebucht.
Есть ли скидки?	Gibt es Preisermässigungen (Preisnachlässe)?
Я хочу сдать (вернуть) свой авиабилет.	Ich möchte mein Flugticket zurückgeben.
Я хочу изменить бронирование (забронированный рейс).	Ich möchte meinen Flug umbuchen.
Я хочу аннулировать свое бронирование № ...	Ich möchte meine Buchung № ... stornieren.

Где я могу получить мой багаж?	Wo bekomme ich mein Gepäck?
Вот моя квитанция на багаж (багажная квитанция).	Hier ist mein Gepäckschein.
Я потерял свою багажную квитанцию.	Ich habe meinen Gepäckschein verloren.
Я не нашел свой багаж.	Ich habe mein Gepäck nicht gefunden.
Мой багаж не в порядке (поврежден).	Mein Gepäck ist nicht in Ordnung (beschädigt).
Мне нужен носильщик для моего багажа.	Ich brauche einen Gepäckträger.
Где находится камера хранения?	Wo befindet sich die Gepäckaufbewahrung?
Мне ничего не нужно декларировать.	Ich brauche nichts zu verzollen.
Что я должен внести в декларацию?	Was muss ich deklarieren?
Я не знал (знала), что за эту вещь необходимо заплатить пошлину.	Ich wusste nicht, dass diese Sache zollpflichtig ist.
За что я должен заплатить пошлину?	Was muss ich verzollen?

Это не облагается никакой пошлиной.	Das ist zollfrei.
Где находится справочное?	Wo ist die Auskunft?
Где здесь место встречи?	Wo ist hier der Treffpunkt (der Meetingpoint, der Sammelpunkt)?

**Тема «Справки и информация о гостинице», «Предложения в гостинице»**

**Aufgabe 1. Lesen Sie den Text und übersetzen Sie ihn.**

**Im deutschen Hotel.**

Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.

Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren.

Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.

**Übungen (упражнения)**

Заполните, пожалуйста, еще этот формуляр.

Как? (Переспрашивают)

Вы могли бы повторить/ сказать по буквам?

Как это пишется?

Мне поручить отнести Ваш багаж в номер?

Я немедленно пошлю носильщика.

*1. Ergänzen Sie die Fragen in dem Dialog.*

- a. \_\_\_\_\_ ?  
 Mein Name ist Ramke.
- b. \_\_\_\_\_ ?  
 Mein Vorname ist Michael.
- c. \_\_\_\_\_ ?  
 Ich bin am 7. Juni 1976 in Stuttgart geboren. d.  
 \_\_\_\_\_ ?  
 Ich wohne jetzt in Dortmund.
- e. \_\_\_\_\_ ?  
 Dortmund, Kirchengasse, 19
- f. \_\_\_\_\_ ?  
 Ich habe also deutsche Staatsangehörigkeit. g.  
 \_\_\_\_\_ ?

- Ich bin Bauingenieur von Beruf.

2. *Ergänzen Sie den Dialog.*

- a. \_\_\_\_\_ ?
- Guten Tag. Wir hätten gern ein Doppelzimmer mit Dusche und WC. b. \_\_\_\_\_ ?
- Drei Tage. Wie viel kostet das?
- c. \_\_\_\_\_ ?
- Wir haben noch Gepäck im Auto.
- d. \_\_\_\_\_ .
- Danke.

3. *Spielen Sie Dialoge.*

- a. Ein/-e Receptionist/-in begrüßt Gäste, die ihre Zimmer im voraus gebucht haben. Sie müssen das Anmeldeformular ausfüllen und persönliche Angaben geben.
- b. Ein/-e Empfangschef/-in begrüßt Gäste, die zum zweiten Mal in dieses Hotel kommen.
- c. Ein/-e Receptionist/-in empfängt Gäste, die kein Zimmer reserviert haben. Sie haben vor, für zwei Tage zu bleiben.

4. *Telefongespräch.*

- a. Ein pensioniertes Ehepaar aus Hamburg möchte ein Doppelzimmer mit Bad und WC vom 5.6.2012 bis zum 12.6.2012 buchen.
- b. Ein Ehepaar mit 2 Kindern sucht ein komfortables Hotel am Strand mit dem Schwimmbad für die Kinder
- c. Ein Geschäftsmann sucht ein Einzelzimmer mit Frühstück für 4 Tage.

5. *Ergänzen Sie die Formen im Präsens.*

ich, du, er, wir, ihr, sie (Pl), Sie.

öffnen, reden, retten, rechnen, testen, warten, fürchten, baden klingeln,  
streicheln, ändern, lächeln  
lesen, fließen, reisen, heizen, schützen, gießen

6. *Ergänzen Sie die Formen im Präsens.*

- a. Wie \_\_\_\_\_ unsere Reiseleiterin? (heißen)
- b. Wohin \_\_\_\_\_ du? (fahren)
- c. \_\_\_\_\_ du mir bitte unseren Zimmerschlüssel? (geben)
- d. Wer \_\_\_\_\_ das? (wissen)
- e. \_\_\_\_\_ du das? (wissen)
- f. Mein Bruder \_\_\_\_\_ das Gepäck. (nehmen)
- g. \_\_\_\_\_ du meinen Regenschirm nicht? (sehen)
- h. Wer \_\_\_\_\_ uns auf dem Bahnhof? (treffen)

7. Setzen Sie das richtige Partizip II ein.

geschlossen, geschrieben, empfohlen, gewesen, angekommen, buchstabiert, geschwommen, angerufen.

- Wer hat Ihnen dieses Hotel \_\_\_\_\_?
- Wann sind Sie \_\_\_\_\_?
- Sind sie schon einmal in der Schweiz \_\_\_\_\_?
- Wie viel mal hast du deinen Namen \_\_\_\_\_?
- Wann hat dich die Rezeptionistin \_\_\_\_\_?
- Wem hast du eine Karte aus dem Urlaub \_\_\_\_\_?
- Wie lange hat sie im Schwimmbad \_\_\_\_\_?
- Hast du das Zimmer \_\_\_\_\_?

8. Ergänzen Sie den Infinitiv.

empfohlen	_____	verdorben	_____
gesprochen	_____	genommen	_____
gegolten	_____	Geschrieben	_____
geblieben	_____	geschwiegen	_____
getrieben	_____	gestiegen	_____
gewonnen	_____	begonnen	_____
gefunden	_____	geschwommen	_____
gesunken	_____	gebunden	_____
gesungen	_____	getrunken	_____
gesprungen	_____	gelingen	_____
geflogen	_____	gezwungen	_____
verboten	_____	geschlossen	_____
verloren	_____	gegossen	_____
gelogen	_____	gekannt	_____
gebrannt	_____	genannt	_____
gebracht	_____	gewusst	_____
gedacht	_____	gestanden	_____
getan	_____	gegangen	_____

9. Ergänzen Sie die Formen im Präteritum. ich, du, er, wir, ihr, sie (Pl), Sie.

bauen, wohnen, füllen, passen, öffnen, klingeln, versuchen, arbeiten, eilen, erholen, vermeiden, finden, gehen, schließen, gießen, singen, fahren, tragen, helfen, kommen.

10. Ergänzen Sie das Verb im Präteritum

**Präsens**

Er liest die Zeitung

**Präteritum**

\_\_\_\_\_

**Perfekt**

hat gelesen

Sie isst die Torte	_____	hat gegessen
Ich vergesse die Namen	_____	habe vergessen
Er bittet um Entschuldigung	_____	hat gebeten
Die Mappe liegt oben	_____	hat gelegen
Der Gast empfiehlt das Hotel	_____	hat empfohlen
Du nimmst den Zimmerschlüssel	_____	hast genommen
Er kommt aus der Bar	_____	ist gekommen
Ich schreibe eine Urlaubskarte	_____	habe geschrieben
Er bleibt am Strand	_____	ist geblieben
Sie schweigt immer	_____	hat geschwiegen
Er steigt ins Auto ein	_____	ist eingestiegen
Der Gast schläft lange	_____	hat geschlafen
Sie läuft schnell	_____	ist gelaufen
Das Bild hängt an der Wand	_____	hat gehangen
Er fährt das Auto in die Garage	_____	hat gefahren
Wer trägt den Koffer?	_____	hat getragen
Wir trinken Rotwein	_____	haben getrunken

### **Ich kann jetzt...**

- Hotelgäste begrüßen und registrieren.
- eine Reservierung per Telefon machen.

### ***Тема «Предложения в местах для отпуска и отдыха»***

Типовое задание: Выполните перевод текстов по теме, пользуясь любой справочной литературой, кроме прямого перевода всего текста из интернета

### **Filmfestspiele (Cannes, Berlinale, Venedig, Oscar, Аэлита, Кинотавр (Kinotavr), Kinoshock)**

**Das Filmfestspiel** ist das im Jahres- oder Zweijahresturnus stattfindende internationale Wettbewerb, auf dem nach Begutachtung durch eine Jury Preise für die besten Filme, Regisseure, Darsteller usw. verliehen werden. Überwacht wird ihr korrekter Ablauf von der Federation Internationale des Associations de Producteurs de Films (FIAPF). Die wichtigsten Auszeichnungen sind die Goldene Palme von Cannes, der Goldene Löwe von Venedig und der Goldene Bär von Berlin.

#### **Cannes (Frankreich)**

Dieses Filmfestspiel musste im September 1939 eröffnet werden, aber wegen des Kriegsausbruchs fand nur 1946 zum ersten Mal. Hier werden verliehen «Die Goldene Palme»,



Sonderpreise, Preise für die beste Regie und den besten Darsteller, auch in den verschiedenen Jahren: Internationale Preise, Preise für den künstlerischen Beitrag sowie Preise den einzelnen Filmproduzenten. Zweimal wurden 4 Regisseure – Francis Ford Coppola (USA), Bille August (Dänemark), Emir Kusturiza (Jugoslawien) und Shohei Imamura (Japan) zu den Besitzern «der Goldenen Palme». In der 50. (Jubiläums)Zeremonie gewann den Hauptpreis Regisseur Ingmar Bergmann (Schweden), der mehrmals an den Filmfestspielen teilnahm und hatte viele Preise.

### **Internationale Filmfestspiele Berlin (Berlinale)**

Jedes Jahr Anfang Februar wird Berlin zur Welthauptstadt des Kinos: Die Internationalen Filmfestspiele Berlin gehören neben Cannes und Venedig zu den drei weltweit wichtigsten Festivals. 1951 wurden sie mit Alfred Hitchcocks «Rebecca» im Titania-Palast eröffnet. Im Mittelpunkt der in den 50-er Jahren Berlinale getauften Festspiele steht der Wettbewerb. In der Regel gehen 20 bis 25 Spielfilme – 2004 sind es 23 – in das Rennen um den Goldenen und die Silbernen Bären.

Über die Vergabe der Preise entscheidet eine internationale Jury aus Filmschaffenden, der im Jahre 2004 die amerikanische Schauspielerin und Oscar-Preisträgerin Frances McDormand vorsitzt. Der beste Spielfilm wird mit dem Goldenen Bären ausgezeichnet. Silberne Bären gehen unter anderem an die besten Darsteller und den besten Regisseur. Mit Ehrenpreisen werden Künstler für ihr Gesamtwerk ausgezeichnet.

### **Venice International Film Festival (Italien)**

1932 fanden in Venedig als Teil der Biennale statt, mit dem Ziel, die neue Filmkunst auf das Niveau anderer Kunstformen anzuheben. Nach ihrer Wiederholung 1934 etablierten sich die Filmfestspiele von Venedig als eine von der Biennale unabhängige Einrichtung. Aus Protest gegen faschistische Beeinflussung wurden als Gegenbewegung zu Venedig 1939 die Filmfestspiele von Cannes geplant, doch fand der erste Wettbewerb erst 1946 statt. Hier werden verliehen: «Der Goldene Löwe», «Der Silberne Löwe» Sonderpreisen für den besten Darsteller.

### **Oscar (USA, Hollywood)**

Vor 70 Jahren wurde dieser Preis in engen Kreisen verliehen. Zwar konnte sich jemand vorstellen, dass dieser Preis in der Zukunft zu der begehrtesten Filmtrophäe der Welt wird. Die circa 35 Zentimeter hohe, ungefähr vier Kilogramm schwere, vergoldete Statuette, die stilisiert einen Menschen darstellt, wurde von dem amerikanischen Bildhauer George Stanley nach Entwürfen des Artdirectors Cedric Gibbons gefertigt. Zu den Kategorien, in denen Auszeichnungen vergeben werden, gehören u. a.: bester Film, männliche Hauptrolle, weibliche Hauptrolle, männliche Nebenrolle (seit 1936), weibliche Nebenrolle (seit 1936), Regie, Originaldrehbuch, Kamera, Kostüme, Filmschnitt, Ton, Toneffekte, Toneffektschnitt, Song, Musik, Kurzfilm, Animationsfilm, dokumentarischer Spielfilm, dokumentarischer Kurzfilm, visuelle Effekte, Maske (seit 1982) und bester ausländischer Film (seit 1956). Darüber hinaus werden häufig verschiedene Sonder- und Ehrenpreise für ein filmisches Lebenswerk oder aufgrund anderer Leistungen verliehen.

### **Kinotavr (Sotschi)**

Die Arbeit der Festspiele koordiniert der berühmte Präsidialrat, hierher treten die bekannten russischen Filmproduzenten ein: Wadim Abdraschitow, Wladimir Naumow, Wladimir Maschkow, Igor Tolstunow. Der Vorsitzende des Präsidialrates ist Oleg Jankowskij.

Seit 1991 wird es jährlich in Sotschi durchgeführt. 1993 bekam er den Status der Offenen Russischen Film Festspiele. Das ist der Filmausscheid der besten Errungenschaften der einheimischen Filmkunst und ist gleichzeitig die Unterstützung für berühmte und unbekannte Filmproduzenten. Das Programm besteht aus 3 Wettbewerben: Grundwettbewerb, «Debüt» und «Ansicht der Zuschauer». Es nehmen 10 – 12 Filme teil, die für ein Jahr vor dem Filmfestspiel geschaffen wurden.

### **Kinoshock (Russland)**

Eines der größten Filmfestspiele des Landes wurde 1992 als Forum der avantgardistischen Filmkunst eröffnet. Seit 1995 hat er den offiziellen Status des Offenen Filmfestspiels der Länder ehemaliger UdSSR. Das früher als Ausscheid der extremen Filmkunst geltende Kinofestival hat heute damit nichts zu tun. Abgesehen davon die Benennung des Festivals blieb unverändert.

Es wird jährlich durchgeführt. Hier herrscht sehr gute Atmosphäre, die Leute kommen hierher, um alte Freunde zu treffen und Wettbewerbsprogramm wird auf den Hintergrund

### 3.3 Вопросы к дифференцированному зачету

*(Ситуации для диалогов)*

1. Бронирование гостиничного номера по телефону.
2. Заказ экскурсии для туристической группы.
3. Заказ обеда в гостиничный номер.
4. Выбор гостиницы.
5. Прием заказа на оказание бытовых услуг.
6. Выбор номера.
7. Регистрация и размещение гостя.
8. Рассмотрение жалоб и претензий к обслуживанию и мер по их устранению.
9. Организация проведения деловых мероприятий в гостинице.
10. Отъезд гостя из гостиницы. Расчет.

*Типовые практические задания к дифференцированному зачету*

1. «Руководитель туристической группы, которая остановилась в вашей гостинице, интересуется возможностями проведения досуга на территории гостиницы в вечернее время. Проконсультируйте его и о вариантах проведения досуга и о способах оплаты».
2. «Вы знакомите вашего нового гостя с правилами проживания в вашей 4-звездочной гостинице».
3. «Ваши немецкие друзья планируют поездку в Екатеринбург в августе месяце и просят порекомендовать гостиницу по умеренным ценам недалеко от центра города. Порекомендуйте 2 – 3 гостиницы (3\* 4\* и 5\*)».
4. «К вам пришел гость с жалобой на отсутствие фена в ванной. Каков порядок ваших действий с данной жалобой?».
5. «Вы – менеджер в гостинице. Расскажите новой сотруднице – горничной, что она должна делать в гостиничном номере во время подготовки номера к заселению, а чего – не должна».
6. «Вы предлагаете гостю заполнить регистрационный формуляр. Предложите ему свою помощь в заполнении этого документа. (Объясните, как заполнить регистрационный формуляр гостиницы.)»
7. «У вашей гостыи проблема с вечерним гардеробом: испачкалось платье во время бизнес-ланча. Помогите ей решить проблему, расскажите о возможностях соответствующих служб в вашей гостинице».

8. «Звонит секретарь из фирмы «Avis» и интересуется видами и способами бронирования гостиничного номера. Проинформируйте его!».
9. «Гость не успел поужинать в городе. Расскажите ему, какие виды предприятий питания есть в вашей пятизвездочной гостинице; их преимущества и недостатки».

*Вопросы по грамматике*

1. Настоящее время Präsens
2. Прошедшее время Imperfekt
3. Прошедшее время Perfekt, Plusquamperfekt
4. Будущее время Futurum
5. Страдательный залог Passiv
6. Группы глаголов
7. Модальные глаголы
8. Вспомогательные глаголы
9. Порядок слов в предложениях (повествовательные, вопросительные)
10. Степени сравнения прилагательных, структура ein(e) der + прилагательное в превосходной степени
11. Порядок слов в сложных предложениях. Определительные придаточные предложения с der, die, das
12. Переведите: Infinitiv, Präsens, Imperfekt, Perfekt, Plusquamperfekt, Futurum, Aktiv, Passiv, Partizip II
13. Распространенное определение
14. Причастия
15. Количественные и порядковые числительные

*Критерии оценивания заданий*

**«5» (отлично)** – Полное раскрытие устной темы на немецком языке. Богатый лексический запас. Правильное лексическое, грамматическое и фонетическое оформление высказывания. Естественный темп речи. Отсутствие заметных пауз. Полная смысловая завершенность и логичность высказываний. Наличие выводов, заключения.

При выполнении задания по грамматике - верная формулировка правила, нахождение грамматического явления в предложении.

**«4» (хорошо)** - Устная тема раскрыта почти полностью. Достаточный лексический запас. Небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения.

При выполнении задания по грамматике - нечетко сформулировано правило на имеющееся в предложении грамматическое явление.

**«3» (удовлетворительно)** - Устная тема раскрыта не полностью. Запас лексики недостаточен. Умеренное количество ошибок в грамматике и лексике. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. Смысловая завершенность логичность высказываний значительно нарушены. Выводы и заключение отсутствуют.

При выполнении задания по грамматике студент затрудняется при нахождении грамматического явления и сформулировать самостоятельно правило не может.

**«2» (неудовлетворительно)** - Устная тема не раскрыта. Бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики высказывания. Отсутствие выводов и заключения.

При выполнении задания по грамматике студент не может ни сформулировать грамматическое правило, ни найти грамматическое явление в предложении

## 4 Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине

### 4.1. Печатные издания

1. Ulrike Cohen «Zimmer frei» Deutsch im Hotel – Издательство «Langenscheid», 2015.-96 с.
2. Monika Reimann «Grundstufen-Grammatik» учебное пособие по грамматике для начинающих изучать немецкий язык. - Издательство « Hueber», 2014.- 237 с.
3. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02236-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
4. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02238-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
5. Бартенева, И. Ю. Французский язык: учебное пособие для СПО / И. Ю. Бартенева, О. В. Желткова, М. С. Левина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9317-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
6. Зиновьева, А. Ф. Немецкий язык: учебник и практикум для СПО / А. Ф. Зиновьева, Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина; под ред. А. Ф. Зиновьевой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 344 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00963-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
7. Смирнова, Т. Н. Немецкий язык. Deutsch mit lust und liebe. Интенсивный курс для начинающих: учебное пособие для СПО / Т. Н. Смирнова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 312 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03102-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
8. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для СПО / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04306-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
9. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (b1): учебник для СПО / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 446 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9410-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
10. Карулин, Ю. А. Итальянский язык для начинающих: учебник и практикум для СПО / Ю. А. Карулин, Т. З. Черданцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03820-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

11. Гонсалес-Фернандес, Е. А. Испанский язык. Начальный этап. Descubriendo horizontes + аудиоматериалы в эбс: учебник и практикум для СПО / Е. А. Гонсалес-Фернандес, Р. В. Рыбакова, Е. В. Светлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 349 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7362-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

12. Ларионова, М. В. Испанский язык с элементами делового общения для начинающих: учебник и практикум для СПО / М. В. Ларионова, Н. И. Царева, А. Гонсалес-Фернандес. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 356 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04310-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

13. Испанский язык для начинающих. Saber español в 2 т. Том 2: учебное пособие для СПО / Ж. Б. Устимова, Н. Г. Вдовина, Н. А. Ильина, Х. Гомес Молина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9784-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

14. Испанский язык для начинающих. Saber español в 2 т. Том 1: учебное пособие для СПО / Ж. Б. Устимова, Н. Г. Вдовина, Н. А. Ильина, Х. Гомес Молина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 220 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9782-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

#### **4.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast\\_marktplatz-1374-xml-mrss](http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss) обучающие лекции на немецкой радиоволне.

2. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

3. [http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann\\_frau\\_\\_137788](http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788)

4. [http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf)

5. <http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

6. сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.

7. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>

8. <http://www.hotelier.de/hotellerie/>

9. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.

10. <http://www.weserbergland.net/>

11. <http://www.eggerts.de/>

12. <http://www.kaliebe.de/>

13. <http://www.bareiss.com/>

14. <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
15. <http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
16. <http://www.hotel-hoehenblick.de/>
17. <http://www.hotelsterne.de/>классификация немецких отелей.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного  
предприятия**

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена

специальности:

43.02.14 Гостиничное дело

**3 курс**

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП 05 Основы геодезии разработан на основе ФГОС СПО по специальности 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 № 68) и рабочей программы учебной дисциплины ОП 07 Основы геодезии

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Колмакова М. В., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией преподавателей БЖ и защиты в ЧС**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ И.И. Чужинова

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
4. Комплект контрольно-оценочных средств

## **1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине**

ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия  
специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.1 Область применения**

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.2 Объекты оценивания**

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия.

#### **Умения (далее-У):**

У<sub>1</sub> - определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;

У<sub>2</sub> – анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;

У<sub>3</sub> –определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

У<sub>4</sub> - организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

У<sub>5</sub> – излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы;

У<sub>6</sub> – презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;

У<sub>7</sub> – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;

У<sub>8</sub> – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;

У<sub>9</sub> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.

У<sub>10</sub> – использовать современное программное обеспечение

У<sub>11</sub> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

У<sub>12</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

- У<sub>13</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  
Реализовать составленный план;
- У<sub>14</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У<sub>15</sub> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- У<sub>16</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- У<sub>17</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  
Реализовать составленный план;
- У<sub>18</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  
Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- У<sub>19</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- У<sub>20</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- У<sub>21</sub> – реализовать составленный план;
- У<sub>22</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- У<sub>23</sub> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

### **Знания (далее-З):**

- З<sub>1</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- З<sub>2</sub> – основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;
- З<sub>3</sub> – содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- З<sub>4</sub> – психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности;
- З<sub>5</sub> – особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов;
- З<sub>6</sub> – общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
- З<sub>7</sub> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения.;
- З<sub>8</sub> – средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- З<sub>9</sub> – современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- З<sub>10</sub> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности;
- З<sub>11</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- З<sub>12</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- З<sub>13</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- З<sub>14</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- З<sub>15</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- З<sub>16</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- З<sub>17</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- З<sub>18</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- З<sub>19</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих профессиональных и общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 13. Демонстрирующий готовность и способность вести с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР 14. Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 15. Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем.

ЛР 16. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ЛР 18. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ЛР 21. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)

ЛР 23. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 24. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747).

ЛР 26. Способный анализировать производственную ситуацию, быстро.

ЛР 27. Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 31. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ЛР 33. Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК

04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## **2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины**

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

<b>Наименование дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
--------------------------------	----------------	---------------------------------------

ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	5	Экзамен
--	---	---------

## 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тестирование - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос - контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль - выполнение практических заданий по отдельным темам позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.	Устный опрос, выполнение ПЗ 1, ПЗ 2
Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	Тестирование, устный опрос, выполнение ПЗ 3, ПЗ 4, ПЗ 5.
Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Устный опрос, выполнение ПЗ 6, ПЗ 7, ПЗ 8, ПЗ 9, ПЗ 10, ПЗ 11, ПЗ 12.
Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	Устный опрос, выполнение ПЗ 13.
Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	Тестирование, выполнение ПЗ 14.
Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Устный опрос, выполнение ПЗ 15.

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
---	-------------------	-----------------------------	-----------------



1	Тесты	Знание основ изучаемой темы	Все ответы верны - оценка «отлично» Один неверный ответ - оценка «хорошо» Два неверных ответа - оценка «удовлетворительно» Более двух неверных ответов - оценка «неудовлетворительно»
2	Устный опрос (теоретический контроль)	Глубина и полнота знаний занятия, развитие логики и языковой культуры	За правильный ответ ставится положительная оценка
3	Практическое занятие	Умения самостоятельно выполнять практические задания	Выполнение работы (не менее 80 %) – положительная оценка
4	Самостоятельная работа обучающихся	Знания и умения, формируемые при изучении темы. Знание правил оформления рефератов, презентаций, докладов.	Положительная оценка ставится при соблюдении правильности оформления самостоятельной работы.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
У <sub>1</sub> - определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;	Определение основных характеристик гостиниц	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>2</sub> – анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;	Анализ экономических составляющих гостиниц	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>3</sub> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;	Определение нормативно-правовой документации	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>4</sub> - организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Организация рабочих действий	Выполнение и защита практических работ, Экзамен

У <sub>5</sub> – излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы;	Оформление документов	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>6</sub> – презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;	Презентации и структурирование	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>7</sub> – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;	Определение ресурсосбережения	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>8</sub> – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;	Применение приемов двигательных функций	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>9</sub> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.	Работа с информационными ресурсами	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>10</sub> – использовать современное программное обеспечение	Работа с современным ПО	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>11</sub> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	Оперирование основными терминами.	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>12</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	Составление плана действий	Выполнение и защита практических работ, Экзамен

У <sub>13</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план;	Реализация плана	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>14</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Нахождение задач и проблем	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>15</sub> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Анализ профессиональных проблем	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>16</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	Оценка результата действий	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>17</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план;	Владение актуальными методами работы	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>18</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Распознавание проблем	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>19</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	Состав плана действий	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>20</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Владение актуальными методами работы	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>21</sub> – реализовать составленный план;	Реализация плана	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>22</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Распознавание задач	Выполнение и защита практических работ, Экзамен
У <sub>23</sub> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.	Анализ профессиональных проблем	Выполнение и защита практических работ, Экзамен

З <sub>1</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>2</sub> – основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>3</sub> – содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования;	Знание основ нормативно-правовой документации	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>4</sub> – психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>5</sub> – особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>6</sub> – общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>7</sub> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>8</sub> – средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>9</sub> – современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен

обеспечение в профессиональной деятельности;		
З <sub>10</sub> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>11</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Знание основных стандартов	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>12</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>13</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>14</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Знание основных стандартов	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>15</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>16</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен

З <sub>17</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Знание основных стандартов	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>18</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен
З <sub>19</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Оперирование основными терминами.	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, экзамен

### 3 Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
З <sub>1</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>2</sub> – основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>3</sub> – содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>4</sub> – психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>5</sub> – особенности социального и культурного контекста	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка	Экзамен

Правила оформления документов;	выполнения практических работ, тестирование	
З <sub>6</sub> – общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>7</sub> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>8</sub> – средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>9</sub> – современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>10</sub> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен

чтения профессиональной направленности; текстов		
З <sub>11</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>12</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>13</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>14</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>15</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>16</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>17</sub> – стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен



профессиональном и/или социальном контексте;		
З <sub>18</sub> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
З <sub>19</sub> – актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Оценка устного ответа на устном опросе, оценка выполнения практических работ, тестирование	Экзамен
У <sub>1</sub> - определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>2</sub> – анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>3</sub> –определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>4</sub> - организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>5</sub> – излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>6</sub> – презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>7</sub> – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен

У <sub>8</sub> – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>9</sub> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>10</sub> – использовать современное программное обеспечение	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>11</sub> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>12</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>13</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных	Оценка выполнения практических работ	Экзамен

сферах; Реализовать составленный план;		
У <sub>14</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>15</sub> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>16</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>17</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>18</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>19</sub> – составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>20</sub> – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>21</sub> – реализовать составленный план;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен
У <sub>22</sub> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Оценка выполнения практических работ	Экзамен



2. Состав основных фондов туристских учреждений.
3. Продукт «гостиница».
4. Алгоритм гостиничного проекта: основные понятия проектирования; этапы проектирования гостиничных предприятий; виды проектов; принципы проектирования.
5. Влияние месторасположения объекта на типологию гостиничных предприятий (туристская дестинация).
6. Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов.

*Вопросы для устного опроса по теме 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий*

1. Основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц.
2. Композиционные схемы помещений.
3. Конструктивные схемы гостиничных предприятий: бескаркасные, каркасные и с неполным каркасом.
4. Категории гостиниц.
5. Схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории.
6. Объемно-планировочное решение гостиничного объекта: основные блоки помещений и функциональные требования к ним, связь между отдельными блоками помещений.
7. Функциональное зонирование основных помещений гостиниц.
8. Требования к проектированию комплекса жилых и общественных помещений.

*Вопросы для устного опроса по теме 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц*

1. Общие требования к инженерно-техническому оборудованию гостиничных предприятий, требования ТУ.
2. Принципы подбора оборудования: модульная координация, однотипность, унификация.
3. Назначение и состав инженерной инфраструктуры: санитарно-технические системы (отопление, холодное и горячее водоснабжение, вентиляция и кондиционирование воздуха, канализация, централизованная система пылеудаления); лифтовое оборудование, энергетическое оборудование (электрическое освещение, его виды).
4. Телекоммуникационные системы (телефонная и радиотелефонная связь, локальная компьютерная сеть, система контроля доступа, комплексная система обеспечения безопасности, комплексная система оснащения конференц – залов).
5. Профессиональное технологическое оборудование (уборочные машины, оборудование прачечных и химчисток, оборудование службы приема и размещения).
6. Правила эксплуатации инженерного оборудования, система планово-предупредительного ремонта.
7. Управление системой жизнеобеспечения, автоматизация и диспетчеризация работы инженерного оборудования.
8. Использование системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих и безопасных условий труда персонала.

*Вопросы для устного опроса по теме 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности*

1. Общая характеристика ресурсов.
2. Определение потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах.
3. Контроль правильного использования материальных и технических ресурсов.
4. Роль ресурсосберегающих технологий в обеспечении прибыльности гостиницы.
5. Применение новых ресурсосберегающих технологий в эксплуатации инженерного оборудования и функционировании предметно-пространственной среды: система

оповещения на фотоэлементах, система автоматического отключения света, оснащение ванной комнаты фотоэлементами

6. Автоматизация здания гостиницы как основной фактор экономного использования человеческих ресурсов

*Вопросы для устного опроса по теме 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.*

1. Основные документы, регламентирующие охрану труда.
2. Организация охраны труда на предприятии.
3. Производственная экология и санитария.
4. Надзор и контроль по охране труда.
5. Ответственность работодателя и сотрудника за нарушение законодательных актов об охране труда.
6. Антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта.
7. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях.
8. Организация пожарной безопасности в гостинице.

## 2. Практические задания (ПЗ)

### Практическое занятие №1 (Практическая подготовка)

**Тема: №1. Введение. Основы проектирования гостиничных предприятий**

**Цель:** Изучить нормативную документацию усредненных сроков службы общественных зданий, их конструктивных элементов отделки и инженерного оборудования.

**Нормативные усредненные сроки службы общественных зданий, их конструктивных элементов отделки и инженерного оборудования**

№ п.п.	Здания и конструктивные элементы и отделка	Усредненные сроки службы в годах по группам зданий								
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	<b>Общественные здания</b> Сроки службы общественных зданий в целом <i>Конструктивные элементы и отделка зданий</i>	175	150	125	100	80	50	25	15	10
2	Фундаменты: ленточные бутовые на сложном или цементном растворе; железобетонные и бетонные ленточные бутовые на известковом растворе, бутовые или бетонные столбы деревянные столбы	175	150	125	100	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	80	50	25	-	-
		-	-	-	-	-	-	25	-	-
		-	-	-	-	-	-	10	10	10
3	Стены: каркасные с железобетонным или металлическим каркасом, с заполнением каркаса каменными материалами на сложном или цементном растворе	175	-	-	-	-	-	-	-	-

### Практическое занятие №2 (Практическая подготовка)

**Тема:** Нормативная база проектирования и строительства гостиниц и туристских комплексов.

**Цель:** Провести анализ технического задания и выявить основные характеристики гостиницы.

**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 население 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 общественных зданий»
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, 13 электросетями и слаботочными устройствами с подключением к городским сетям согласно полученным техническим условиям, мусоропроводом, скоростными лифтами
Указания о преysкуранных ценах на строительство	Сметную документацию выполнить в ценах 2016 года
Указания об очередности разработки проекта	В одну очередь
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 технико-экономическими показателями и предварительной проработкой конструкций для выбора оптимального решения. Проектные предложения представить на согласование
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
Указания о необходимости выполнения в составе проекта чертежей интерьеров помещений	Разработать чертежи интерьеров: вестибюля, ресторана, зрительного зала, номеров
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
Сроки и очередность строительства	Строительство вести в одну очередь. Начало 20__ г.
Требования к благо- устройству	В соответствии с требованиями СНиП Проведите анализ технического задания,



	выявите основные характеристики гостиницы. Назовите условия и факторы, усложняющие строительство. Раскройте последовательность строительства и введения в эксплуатацию здания гостиницы.
--	---

Проведите анализ технического задания, выявите основные характеристики гостиницы. Назовите условия и факторы, усложняющие строительство. Раскройте последовательность строительства и введения в эксплуатацию здания гостиницы.

**Практическое занятие №3 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Планировочные решения по земельному участку гостиниц.*

**Цель:** Научиться выполнять генеральный план гостиницы.



Рисунок 3 - Генеральный план курортной гостиницы: 1 — пляж; 2 — танцевальная площадка на 100 человек; 3 — спортивные площадки; 4 — спальный корпус на 300 мест; 5 — клуб-столовая; 6 — пожарный резервуар; 7 — трансформаторная подстанция; 8 — административно-приемный корпус; 9 — овощехранилище; 10 — хозяйственный корпус; 11 — жилые дома персонала; 12 — канализационная насосная станция; 13 — очистные сооружения; 14 — насосная станция с артезианской скважиной; -\*. — подъезд с трассы.

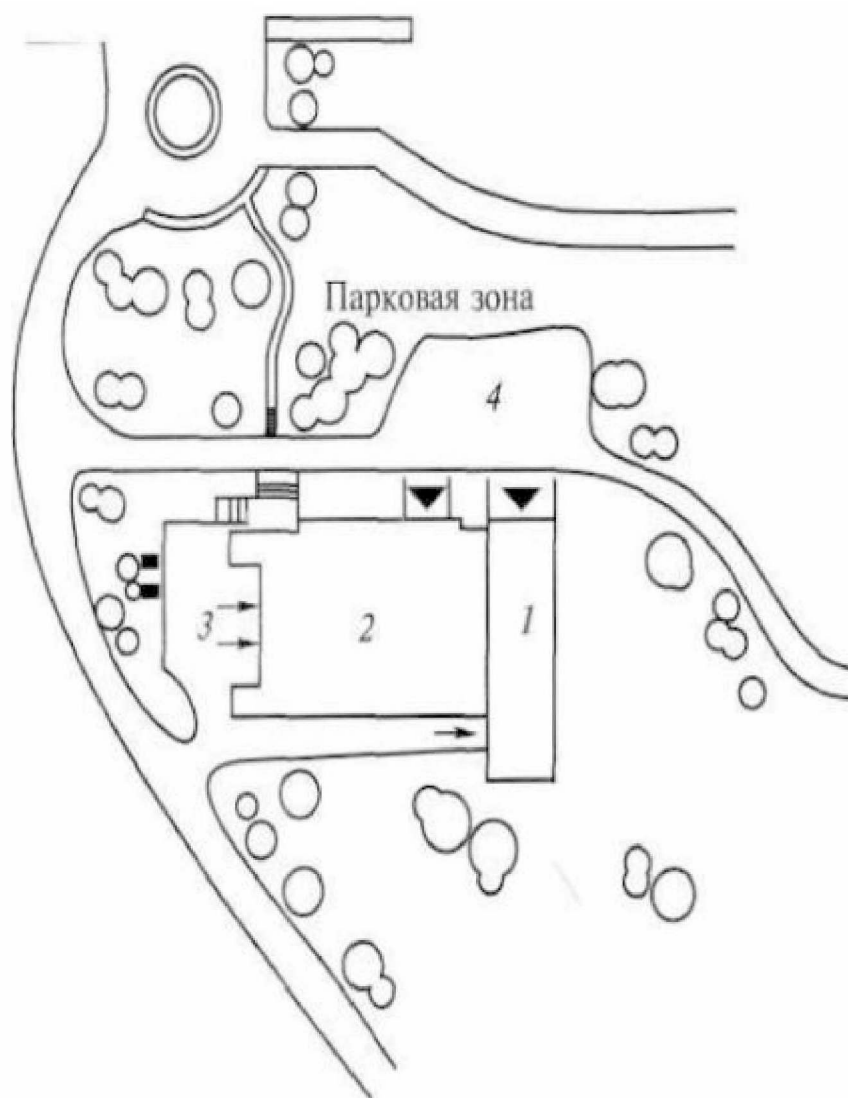


Рисунок 2 - Генеральный план городской гостиницы: 1 — жилой корпус; 2 — ресторан и клуб; 3 — хозяйственный двор; 4 — автомобильная стоянка у главного входа; ^ — главный вход; \*- — служебный вход.

#### **Практическое занятие №4 (Практическая подготовка)**

**Тема:** Объемно-планировочные решения зданий гостиниц.

**Цель:** Распределить конструктивные элементы здания.

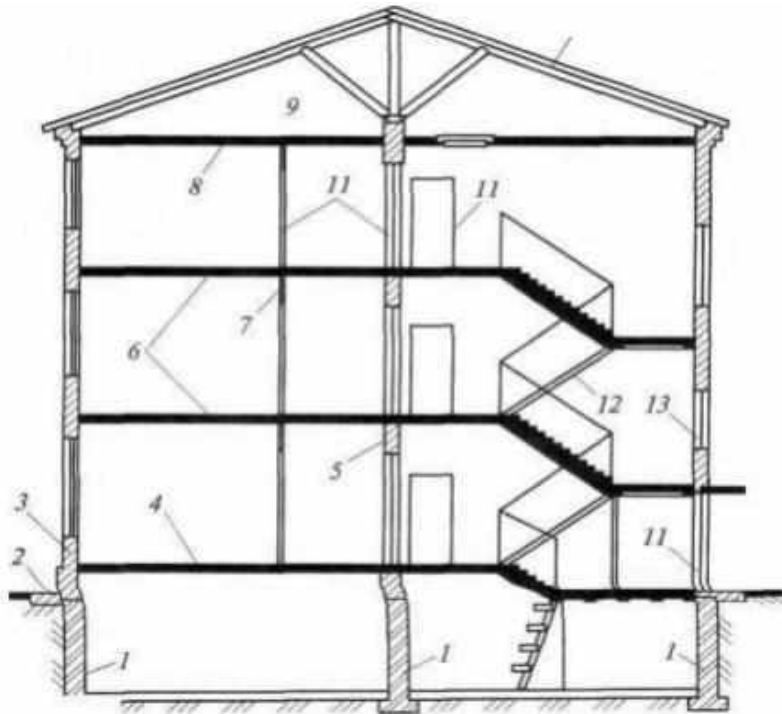


Рисунок 1 - Поперечный разрез здания:  
 1- фундамент; 2 - отсotka; 3 - наружные стены; 4 – надподвальное перекрытие; 5- внутренние стены; 6- межэтажные перекрытия; 7- перегородка; 8 - чердачное перекрытие; 9- чердак; 10 - крыша; 11 - двери; 12 - лестница; 13 - окно.

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»

№ п/п	Конструктивный элемент	Назначение	Характеристика	Требования к эксплуатации

### Практическое занятие №5 (Практическая подготовка)

**Тема:** Техническая эксплуатация зданий и сооружений гостиниц и туристских комплексов

**Цель:** Изучить мероприятия по содержанию недвижимости

**Практическое занятие №6 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Инженерное оборудование гостиниц и туристских комплексов.*

**Цель:** Изучение инженерного оборудования гостиниц и туристских комплексов.

**Практическое занятие № 7 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Теплоснабжение и система отопления.*

**Цель:** Изучение теплоснабжения и системы отопления.

**Практическое занятие №8 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Водоснабжение. Система канализации.*

**Цель:** Изучение водоснабжения и системы канализации.

**Практическое занятие №9 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Система вентиляции и кондиционирование воздуха.*

**Цель:** Изучение системы вентиляции и кондиционирования воздуха.

**Практическое занятие №10 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Телекоммуникационные системы гостиницы.*

**Цель:** Изучение телекоммуникационных систем гостиницы.

**Практическое занятие №11 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Лифтовое и другое инженерное оборудование гостиниц и туристских комплексов.*

**Цель:** Изучение лифтового и другого инженерного оборудования гостиницы и туристских комплексов.

**Практическое занятие №12 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Уборочные машины. Уборочные механизмы. Оборудование прачечных.*

**Цель:** Изучить уборочные машины и механизмы, оборудование прачечных.

**Практическое занятие №13 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Оборудование службы приема и размещения.*

**Цель:** Изучить оборудование службы приема и размещения.

**Практическое занятие №14 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Интерьер жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель, текстиль и другие решения. Экстерьер здания гостиницы.*

**Цель:** Изучить интерьер жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель, текстиль и другие решения. Экстерьер здания гостиницы.

**Практическое занятие №15 (Практическая подготовка)**

**Тема:** *Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма*

**Цель:** Провести анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.

### 3. Тестирование

Контроль успеваемости - это система мероприятий для определения уровня знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе обучения.

Это важный этап работы преподавателя, т.к. он стимулирует у ребят стремление к высоким результатам в учёбе.

Отсутствие контроля или редкий контроль пагубно влияет на усвоение материала, т.к. развивает равнодушие к учёбе, апатию.

ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия содержит значительный объём тем, количество учебных занятий ограничено учебным планом, поэтому возникают трудности в организации систематического контроля знаний обучающихся.

Устный опрос - наиболее распространённая форма контроля знаний, т.к. стимулирует образное мышление, развитие речи, наиболее полно выявляет теоретическую подготовленность студента. Однако в течение урока успешно можно опросить не более 3-4 человек.

Увеличить накопляемость оценок можно, используя тестовый контроль знаний. Правда, применение тестового опроса требует предварительного большого труда преподавателя по разработке тестов.

Примеры тестового опроса по некоторым темам. Тесты составлены так, чтобы их можно было также применить и на компьютерном тестировании.

#### **Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.**

Вопросы тестового опроса по теме: «Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий».

##### **Тест №1**

#### **1. Что не включает в себя генеральный план?**

- А) положение о территориальном планировании;
- Б) карту планируемого размещения объектов местного значения поселения или городского округа;
- В) документы всех зданий территории планирования
- 4) карту функциональных зон поселения или городского округа.

#### **2. Внутренние стены бывают**

- А) несущими и ненесущими
- Б) самонесущими и несущими
- В) ненесущими и самонесущими

#### **3. Секционная схема- это...**

- А) Помещения относительно небольших размеров, объединённых коридором
- Б) Сочетание изолированных и одинаковых по планировке отсеков секций

В) Помещения располагаются одно за другим, соединяются через дверные проемы, размещаемые на одной оси

**4. Несущие конструкции воспринимают и передают на фундамент следующие нагрузки**

А) напор ветра

Б) вес снега

В) давление грунта

Г) всё перечисленное выше

Д) ничего из перечисленного

**5. Несущая стена**

А) воспринимает собственный вес только в пределах одного этажа и передает его на каркас

Б) опирается на фундамент и несёт нагрузку только от собственного веса

В) кроме собственного веса воспринимает и передает на фундамент нагрузки от перекрытий, покрытий, давлений ветра и др.

**6. Верхняя ограждающая конструкция здания**

А) чердак

Б) крыша

В) плита перекрытия

**7. Анфиладная схема- это...**

А) Помещения относительно небольших размеров, объединённых коридором

Б) Сочетание изолированных и одинаковых по планировке отсеков секций

В) Помещения располагаются одно за другим, соединяются через дверные проемы, размещаемые на одной оси.

**8. Вестибюль- это...**

А) Первое распределительное помещение на пути человека, вошедшего в здание

Б) Тепловая преграда, проектируемая в зданиях, возводимых в районах с умеренным и холодным климатами

В) Помещение, предназначенное для размещения инженерно-технического оборудования

**9. Горизонтальные несущие конструкции:**

А) стены, колонны и т.д.

Б) ригели, плиты перекрытия и т.д.

В) фундаменты, отдельные опоры и т.д.

**10. Перекрытие- это...**

А) вертикальная плоская конструкция, протяженная по длине

Б) горизонтальная комплексная конструкция, разделяющая здание на этажи

В) верхняя ограждающая конструкция

Тестовый опрос содержат 10 вопросов, на каждый из которых приведены варианты ответов. При проверке ответов выставляется оценка в соответствии с результатом:

Все ответы верны - оценка 5

Два неверных ответа - оценка 4

Три неверных ответа - оценка 3

Более трех неверных ответов - оценка 2

Имеет смысл проводить такой опрос после изучения всей темы как итоговый опрос.

Проверку можно осуществить в течение 5 минут по следующим кодам:

№ вопроса	Ключ к тесту
1	В
2	А
3	Б
4	Г
5	В
6	Б
7	В
8	А
9	Б
10	Б

**Тема 2. Интерьер жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель, текстиль и другие решения. Экстерьер здания гостиницы**

Вопросы тестового опроса по теме: " Интерьер жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель, текстиль и другие решения. Экстерьер здания гостиницы "

**Тест №2**

**1. Установите соответствие между 1- 2 столбиком**

1) <i>рационализм</i>	А) оформление внутреннего пространства должно быть экономически обосновано
2) <i>функциональность</i>	Б) соблюдение этого требования подразумевает создание многофункциональных помещений и использование предметов мебели — трансформеров
3) <i>экономичность</i>	В) определяет виды гостиничных помещений, их размеры и количество, связи между ними

	1	2	3

**2. Способ оформления**

- А) Экстерьер
- Б) Интерьер
- В) Санация

**внутреннего помещения.**

**3. В странах северных широт для окраски отдельных деталей фасадов применяются более яркие цвета, потому что**

- А) там трудно надеяться на постоянную игру света и тени
- Б) с помощью цвета можно выделять отдельные элементы здания
- В) гостиница может по цвету составлять единый ансамбль с расположенными рядом зданиями или выделяться среди них
- Г) страны северных широт наоборот не применяют яркие цвета в деталях фасадов

**4. Экстерьер — ...**

- А) способ оформления внутреннего помещения
- Б) освещенность входного узла гостиницы
- В) внешний вид гостиничного здания



**5) Верно ли высказывание о том, что климат оказывает влияние на форму здания и архитектурные элементы**

- А) Верно
- Б) Не верно

**6) Выделите наиболее важные световые оформления интерьера отелей.**

- А) точечное освещение
- Б) рассеянное прямое освещение лампами с большой световой поверхностью
- В) отражённый свет
- Г) местное (локальное) освещение
- Д) солнечный свет

Карточки тестового опроса содержат 6 вопросов, на каждый из которых приведены варианты ответов. При проверке ответов выставляется оценка в соответствии с результатом:

Все ответы верны - оценка 5

Один неправильный ответ - оценка 4

Два неверных ответа - оценка 3

Более двух неверных ответов - оценка 2

Проверку проводят по следующим кодам

№ вопроса	Ключ к тесту №2		
	1	2	3
1	Б	В	А
2	Б		
3	А, Б, В		
4	В		
5	А		
6	А, Б, В, Г, Д		

#### **4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия**

Форма промежуточной аттестации – экзамен. Экзамен производится в конце 5 - го семестра и представляет собой форму независимой оценки результатов обучения, а также проверяет готовность обучающегося к выполнению указанного вида профессиональной деятельности и сформированности у него соответствующих компетенций.

Итогом проверки является выставление оценки «5» - отлично; «4»- хорошо, «3»- удовлетворительно».

Обучающиеся устно отвечают на вопросы. Максимальное время выполнения задания – 30 минут. Условием допуска к экзамену является положительная итоговая оценка по всем разделам теоретической части дисциплины и практическим занятиям. Вопросы для экзаменуемых сформированы в билеты: 3 теоретических вопроса, количество билетов – 23.

**Оцениваемые компетенции:**

ОК 01, 03-05, 10 - 11      ПК 1.1 - 1.2, 2.1, 3.1, 4.1.

**Условия выполнения задания:**

Во время экзамена допускается использование справочной литературы.

**Критерии оценки за ответ:**

**Оценка «отлично»** выставляется при правильном и полном ответе на 91-100 %;

**Оценка «хорошо»** выставляется при правильном полном ответе на 90-71 %;

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при правильном полном ответе на 70-50 %;

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется при полном непонимании вопроса.

**Критерии оценки на дополнительные вопросы:**

**Оценка «отлично»** выставляется при правильном ответе на вопрос.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если при ответе на вопрос допущены неточности.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если в ответе допущено непонимание отдельных элементов текста, не влияющих на понимание текста.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если в ответах смысловые ошибки, неточности, потеря информации.

**Оценки по заданию суммируются, выставляется средний балл.**

**Теоретические вопросы к экзамену**

1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.
2. Строения: здания, сооружения и вспомогательные постройки
3. Типы размещения по ГОСТ Р 53423-2009
4. Типы номеров по ГОСТ Р 53423-2009
5. Проектирование нового строительства и переустройства объектов гостиничного предприятия
6. Нормативная база проектирования и строительства
7. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий
8. Генеральный план
9. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц
10. Зальная и центрическая схемы здания
11. Анфиладная и секционная схемы здания
12. Коридорная схема здания
13. Система вентиляции и кондиционирование воздуха
14. Жилая часть гостиницы
15. Состав предпроектных работ
16. Основные фонды гостиничных предприятий
17. Основные понятия проектирования
18. Виды проектов
19. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений
20. Срок службы здания
21. Технические осмотры зданий
22. Ремонт
23. Конструктивные элементы зданий
24. Несущие элементы зданий
25. Ограждающие элементы зданий
26. Инженерное оборудование гостиниц
27. Система отопления гостиниц
28. Система водоснабжения гостиниц
29. Система канализации гостиниц
30. Нормативная база проектирования и строительства гостиниц и туристических комплексов
31. Функциональная организация здания гостиничного комплекса

32. Планировочные решения по земельному участку туристических комплексов
33. Принципиальные отличия несущих и ограждающих элементов здания
34. Телекоммуникационные системы гостиницы
35. Лифтовое и другое инженерное оборудование гостиниц и туристских комплексов
36. Энергетическое хозяйство
37. Уборочные машины и механизмы
38. Нормативы проведения уборочных мероприятий
39. Прачечная в гостинице
40. Оборудование службы приема и размещения
41. Интерьер жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель, текстиль и другие решения
42. Декоративное озеленение гостиниц
43. Применение ресурсосберегающих технологий в гостиничном бизнесе
44. Современные электронные ключи. Система контроля доступа
45. Функциональное зонирование различных помещений гостиничных предприятий
46. Архитектурные стили и современное оформление интерьера гостиничных предприятий

### **Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### **Основные источники:**

1. Малолетко А. Н. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия : учебник / А.Н. Малолетко, О.В. Каурова. — Москва : КНОРУС, 2022 — 258 с. — (Среднее профессиональное образование).
2. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования, М.: Академия, 2014, 208 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Основы архитектурных зданий и сооружений.-Ростов н/Д"Феникс",2014 Е.С.Агранович-Понамарева. Интерьер и предметный дизайн жилых зданий. Ростов н/Д"Феникс",2013
2. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. МарТ Ростов-н/Д,2013
3. Овчаров А.О. Туристский комплекс России.-М.ИНФРА-М.2014
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы.- М.:Академия,2012.
- 5.А.И. Федонов, Р.А. Федонов Основы строительного производства: учебное пособие- М: Кнорус, 2019.
6. Долгих А.П. Общестроительные работы – М: ИНФРА-М, 2015.
7. Здания, сооружения и их устойчивость при пожаре : учебное пособие / Ю. А. Андреев, А. Н. Батуро, Д. А. Едимичев [и др.]. — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2019. — 154 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90179.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **Электронные библиотечные системы**

1. <http://www.window.edu.ru>
2. <http://www.web.local.rudn.ru>
3. <http://www.twipx.com>
4. СПС «Консультант Плюс».

5. <http://www.frontdesk.ru>
6. <http://ps-hotel.ru> Техническое оснащение гостиничных номеров.
7. <http://hotelexecutive.ru/>
8. <http://service-school72.ru/>
9. Каталог уборочного оборудования. - Режим доступа: <http://www.mooyer.ru> ;
10. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли., [Эл. Ресурс], Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>
11. Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.frio.ru>
12. Строительные нормы для гостиниц. Инженерные системы и оборудование гостиниц.- [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.unix-spb.ru/stroygost.php?rev>

**Нормативные документы:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации
2. Налоговый кодекс Российской Федерации
3. Трудовой кодекс Российской Федерации
4. СНиП 12-01-2004. Организация строительства



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности

основной профессиональной образовательной программы

по программе подготовки специалистов среднего звена

профессии:

43.02.14 Гостиничное дело

**3 курс**

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 07 Безопасность жизнедеятельности разработан на основе ФГОС СПО по профессии 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ № 1552 от 07.12.2016 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Шмаленко С.С. ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией преподавателей социально-экономических дисциплин

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т. Н. Шахова

Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ

Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ



# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности

**специальности:**

43.02.14 Гостиничное дело

## 1.1 Область применения

Комплект фонда оценочных средств (далее- ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплине ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

## 1.2 Объекты оценивания

Комплект ФОС позволяет оценить следующие разделы освоения учебной дисциплины ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности в соответствии с ФГОС СПО по специальности ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности и рабочей программой дисциплины ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь: организовывать и проводить мероприятия по защите работников и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;

использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;

применять первичные средства пожаротушения;

ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;

применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;

владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

оказывать первую помощь пострадавшим;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать: принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

основы военной службы и обороны государства;

задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

способы защиты населения с т оружия массового поражения;

меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;

основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена профессии: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности		Дифференцированный зачёт

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний, обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта, для подготовки к которому обучающие заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

<b>Раздел/тема учебной дисциплины</b>	<b>Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения</b>
Раздел I. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени и организация защиты населения	Устный опрос
Тема 1.1 Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и в быту, принципы снижения вероятности их реализации.	Устный опрос
Раздел II. Основы военной службы.	Устный опрос
Тема 2.1 Основы обороны государства. Военная доктрина Российской Федерации	Устный опрос
Тема 2.2 Организация и порядок призыва граждан на военную службу и поступление на нее в добровольном порядке	Устный опрос
Тема 2.3 Основные виды вооружения, военная техника и специальное снаряжение, состоящее на вооружении воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО	Устный опрос
Тема 2.4 Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы.	Устный опрос
Раздел III. Порядок и правила оказания первой медицинской помощи пострадавшим.	Устный опрос
Тема 3.1 Первая медицинская помощь пострадавшим от несчастного случая на производстве и при чрезвычайной ситуации.	Устный опрос
Тема 3.2 Мероприятия по оказанию первой помощи	Устный опрос

Тема 3.3 Особенности оказания первой помощи детям	Устный опрос
Тема 3.4 Оказание первой помощи престарелым и инвалидам	Устный опрос
Дифференцированный зачет	

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Форма контроля
У1 организовывать и проводить мероприятия по защите работников и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических занятий 1-8, самостоятельных работ. Промежуточная аттестация-дифференцированный зачёт
31 предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;	
32 использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;	
33 применять первичные средства пожаротушения;	
34 ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;	
35 применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;	
36 владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;	
37 оказывать первую помощь пострадавшим;	

### 3 Комплект контрольно-оценочных средств

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие «дорога», ее составные части. Меры безопасного поведения пешехода на улицах и дорогах.
2. Характеристика различных видов кровотечений. Способы остановки кровотечений.
3. Практическое задание (ситуация). Вас захватили в заложники. Как вы должны себя вести, чтобы снизить угрозу для вашей жизни?
4. Современный общественный транспорт и его характеристика. Правила безопасного поведения пассажира в общественном транспорте.
5. Травмы, получаемые в домашних условиях. Наиболее распространенные причины травм. Оказание первой медицинской помощи при ушибах.
6. Практическое задание (ситуация). Произошла авария на атомной электростанции, возникла угроза радиоактивного загрязнения местности. Ваши действия.
7. Регулирование и обеспечение безопасности дорожного движения. Понятие «водитель». Правила безопасного вождения велосипеда (мопеда).
8. Травмы опорно-двигательного аппарата, возможные причины травм, меры профилактики. Оказание первой медицинской помощи при травме кисти рук, предплечья. Порядок наложения поддерживающей повязки.
9. Практическое задание (ситуация). В районе вашего проживания произошла авария на химически опасном объекте с выбросом в атмосферу аварийно химически опасного вещества. Ваши действия.
10. Обеспечение пожарной безопасности в местах проживания. Обязанности граждан по соблюдению мер пожарной безопасности.
11. Ожоги, виды ожогов, профилактика ожогов. Первая медицинская помощь при ожогах.
12. Практическое задание (ситуация). Во время прогулки по лесу в пожароопасный период вы уловили запах дыма и поняли, что попали в зону лесного пожара. Ваши действия.
13. Основные характеристики городского и сельского жилищ; особенности их жизнеобеспечения. Общие меры пожарной безопасности при эксплуатации электрических, газовых приборов и отопительных печей.
14. Отравления, причины отравлений, профилактика отравлений. Первая медицинская помощь при отравлении угарным газом.
15. Практическое задание (ситуация). По системе оповещения РСЧС получен сигнал о приближении урагана. Ваши действия при угрозе и во время урагана.
16. Особенности города как среды обитания. Зоны повышенной опасности в городе. Службы, обеспечивающие безопасность города, и правила их вызова.
17. Основные понятия и определения здоровья.
18. Практическое задание (ситуация). Поступило сообщение об опасности наводнения в вашем городе. Ваш дом попадает в зону объявленного затопления. Ваши действия при угрозе и во время наводнения.
19. Организация отдыха на природе и соблюдение необходимых мер безопасности во время его проведения.
20. Терроризм: основные понятия и признаки.
21. Практическое задание (ситуация). Ваши действия при заблаговременном оповещении о землетрясении и в случае, если землетрясение внезапно застало вас дома.
22. Особенности состояния водоемов в разное время года. Основные правила безопасного поведения на воде.
23. Взрывоопасные предметы, взрывчатые вещества. Демаскирующие признаки взрывных устройств и предметов.

24. Практическое задание (ситуация). Во время похода в лес за грибами или ягодами вы отстали от группы и заблудились. Ваши действия, чтобы присоединиться к группе или найти дорогу домой.
25. Правила ориентирования на местности. Определение сторон горизонта и определение направления движения на местности.
26. Правила обращения с анонимными материалами, содержащими угрозы террористического характера.
27. Практическое задание (ситуация). Во время отдыха на природе вы решили искупаться в незнакомом водоеме. Ваши действия по обеспечению личной безопасности во время купания.
28. Чрезвычайные ситуации природного характера. Общая характеристика чрезвычайных ситуаций природного характера, их классификация.
29. Меры безопасности при биологическом терроризме.
30. Практическое задание (ситуация). Во время отдыха на природе вас застала гроза. Ваши действия.
31. Природные чрезвычайные ситуации геологического происхождения: землетрясения, извержения вулканов, оползни и обвалы. Их последствия, мероприятия по защите населения.
32. Первичные средства пожаротушения, их предназначение и устройство.
33. Практическое задание (ситуация). Во время прогулки по улице на вас напала собака. Ваши действия.

### **Самостоятельные работы**

#### Самостоятельная работа №1 (2ч.)

Вводный инструктаж

Задание:

Подготовить рефераты по следующим темам:

Краткая характеристика опасных

ситуаций социального характера. Криминогенная обстановка в местах проживания, правила безопасного поведения в местах повышенной криминогенной опасности: рынок, общественный транспорт, подъезд дома, лифт, стадион.

Цель задания: Изучение и отработка правил поведения при получении сигнала о чрезвычайной ситуации согласно плану образовательного учреждения (укрытие в защитных сооружениях, эвакуация и др.).

#### Самостоятельная работа № 2(2ч.)

Здоровье и здоровый образ жизни

Задание:

подготовить презентации по следующим темам: Здоровый образ жизни как средство сохранения и укрепления индивидуального здоровья. Основные критерии здоровья. Влияние окружающей среды на здоровье человека.

Цель задания: выяснить основные положения о здоровье и здоровом образе жизни и личной гигиены;

провести анкетирование обучающихся ГОУ СПО СПТ об их отношении к ЗОЖ;

уметь планировать свой режим дня, рационально сочетая в нем умственные и физические нагрузки;

научиться составлять рацион питания;

поддерживать необходимый уровень своего здоровья работоспособность;

#### Самостоятельная работа № 3(2ч.)

Двигательная активность и закаливание организма

Задание

подготовить презентации по следующим темам:

Двигательная активность и закаливание организма. Занятия физической культурой. Режим труда и отдыха.

Биологические ритмы и трудоспособность человека

Цель задания: выяснить основные положения о здоровье и здоровом образе жизни и личной гигиены;

уметь планировать свой режим дня, рационально сочетая в нем умственные и физические нагрузки;

научиться составлять рацион питания;

поддерживать необходимый уровень своего здоровья работоспособность;

Самостоятельная работа № 4 (2ч.)

Вредные привычки и их профилактика

Задание: подготовить презентации по следующим темам:

Социальные последствия употребления алкоголя, снижение умственной и физической работоспособности. Правовые основы об ограничении курения.

Социальные последствия пристрастия к наркотикам. Профилактика наркомании

Цель задания: студент должен

знать: о влиянии на здоровье человека вредных привычек;

о значении профилактики вредных привычек для сохранения здоровья;

уметь: противостоять вредным привычкам;

проводить профилактические мероприятия за здоровый образ жизни.

Самостоятельная работа № 5(2ч.)

Репродуктивное здоровье как составляющая часть здоровья человека и общества

Задание:

Подготовить конспект по теме:

Семья в современном обществе. Семейное

законодательство РФ. Брак и семья. Условия и порядок заключения брака. Личные права и обязанности супругов. Имущественные права супругов. Права и обязанности родителей

Цель задания: студент должен

знать: основные понятия репродуктивного здоровья;

меры профилактики венерических болезней;

уметь: соблюдать правила личной гигиены;

проводить профилактические мероприятия за здоровый образ жизни.

Самостоятельная работа № 6(2ч.)

Основные инфекционные болезни, их классификация и профилактика

Задание:

Подготовить реферат по теме

Инфекционные заболевания, эпидемии и их профилактика

Цель задания:

студент должен

знать: методы и средства оказания первой медицинской помощи при ранениях, несчастных случаях;

наиболее распространенные инфекционные заболевания, причины их возникновения, меры профилактики;  
уметь: оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим при ранениях, кровотечениях, травмах;  
проводить непрямой массаж сердца и искусственное дыхание;  
проводить профилактические мероприятия в борьбе с инфекционными болезнями

#### Самостоятельная работа № 7(2ч.)

Правила поведения в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера

Задание:

Подготовить доклады по теме:

Роль антропогенного фактора в возникновении чрезвычайных и опасных ситуаций (деятельность АЭС, химическое производство, товаров массового потребления и т. д. ПДК токсических выбросов и уровни энергетических загрязнителей. Меры по охране окружающей среды.

Цель задания:

студент должен знать:

влияние хозяйственной деятельности человека на атмосферу, гидросферу и биосферу;  
уметь-организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

#### Самостоятельная работа № 8(2ч.)

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Задание:

Подготовить конспект по теме:

ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Цель задания

студент должен знать:

права и обязанности граждан РФ в области защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций;

уметь:

организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

#### Самостоятельная работа № 9(2ч.)

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Задание:

Подготовить доклад по теме:

Меры профилактики производственного травматизма

Цель задания

студент должен знать:

методы средства оказания первой медицинской помощи при возможных травмах на производстве;

требования по технике безопасности на рабочем месте;

уметь:



оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим при травмах;

#### Самостоятельная работа № 10(2ч.)

Гражданская оборона  
составная часть оборона способности страны

Задание:

Подготовить конспекты по теме:

Аварийно-спасательные и другие неотложные работы, проводимые в зонах чрезвычайных ситуаций. Организация и содержание аварийно-спасательных работ. Санитарная обработка людей после пребывания их в зонах заражения.

Цель задания

студент должен знать:

основные мероприятия гражданской обороны по защите населения от последствий чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени;  
способы защиты и оповещения населения в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени;

уметь:

использовать средства индивидуальной и коллективной защиты в чрезвычайных ситуациях;

действовать по сигналу «Внимание, Всем!»

#### Самостоятельная работа № 11(2ч.)

Гражданская оборона  
составная часть обороны способности страны

Задание:

Подготовить реферат по теме:

Правовые основы организации защиты населения Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций мирного времени

Цель задания

студент должен знать:

основные мероприятия гражданской обороны по защите населения от последствий чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени;  
способы защиты и оповещения населения в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени;

уметь:

использовать средства индивидуальной и коллективной защиты в чрезвычайных ситуациях;

действовать по сигналу «Внимание, Всем!»

#### Самостоятельная работа №12(2ч.)

Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан

Задание:

Подготовить доклад по теме:

Полиция в Российской Федерации  
система

государственных органов исполнительной власти в области защиты здоровья, прав, свободы и собственности граждан от противоправных посягательств

Цель задания студент должен знать:

основные мероприятия, проводимые государственными службами, по охране

населения в чрезвычайных ситуаций мирного времени;

уметь:

организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

Самостоятельная работа № 13(2ч.)

Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан

Задание:

Подготовить конспекты по теме:

Служба скорой медицинской помощи.

Другие государственные службы в области безопасности

Цель задания студент должен знать:

основные мероприятия, проводимые государственными службами, по охране населения в чрезвычайных ситуациях мирного времени;

уметь: организовывать и

проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

Самостоятельная работа №14(2ч.)

История создания Вооруженных Сил России

Задание:

Подготовить конспект по теме:

Функции и основные задачи современных

ВС РФ, их роль и место в системе обеспечения национальной безопасности

Цель задания

студент должен знать:

основные требования Концепции национальной безопасности и Военной доктрины Российской Федерации

виды и рода войск Вооруженных Сил Российской Федерации;

уметь:

развивать в себе необходимые познавательные качества, отвечающие требованиям военной службы.

### **3.3. Письменный контроль (ПК)**

Задания для заключительной контрольной работы

1. Основные понятия, термины и определения безопасности жизнедеятельности.
2. Взаимодействие человека со средой обитания.
3. Чрезвычайные ситуации, классификация и причины возникновения.
4. Безопасность и устойчивое развитие. Виды безопасности.
5. Вред, ущерб, риск – виды и характеристики.
6. Аксиомы безопасности жизнедеятельности.
7. Виды техно-сферных зон и особенности безопасности жизнедеятельности человека в них.
8. Эволюция техно-сферы и ее связь с безопасностью жизнедеятельности.
9. Причины образования смога, кислотных дождей, снижения плодородия почвы и 10. качества продуктов питания, разрушения технических сооружений и т.п.
11. Классификация и характеристика негативных факторов среды обитания человека.
12. Естественные системы защиты человека от негативных воздействий.

13. Источники и воздействие на человека химических негативных факторов (вредных веществ).
14. Источники и воздействие на человека биологических негативных факторов.
15. Механические и акустические колебания, вибрация, шум. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от них.
16. Электромагнитное излучение. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от него.
17. Инфракрасное излучение. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от него.
18. Лазерное излучение. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от него.
19. Ультрафиолетовое излучение. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от него.
20. Ионизирующее излучение. Источники, влияние на человека, принципы и методы защиты от него.
21. Источники и воздействие на человека электрический тока и статического электричества.
22. Информационная безопасность.
23. Защита от химических и биологических негативных факторов.
24. Методы и средства обеспечения электробезопасности.
25. Методы контроля и мониторинга опасных и вредных факторов.
26. Методы защиты человека от воздействия психофизиологических негативных факторов.
27. Защита от загрязнения воздушной среды.
28. Защита от загрязнения водной среды.
29. Пожаро и взрывобезопасность.
30. Общая характеристика и классификация защитных средств.
31. Очистка от вредных веществ атмосферы и воздуха рабочей зоны.
32. Сущность механических, физико-химических и биологических методов очистки воды.
33. Молниезащита зданий и сооружений.
35. Правила обеспечения безопасности при работе с ручным инструментом.
36. Особенности обеспечения безопасности подъемного оборудования и транспортных средств.
37. Анализ и оценивание техногенных и природных рисков.
38. Методы обеспечения комфортных (оптимальных) условий для жизни и деятельности человека.
39. Хронические и острые отравления, профессиональные и экологически обусловленные заболевания, вызванные действием вредных веществ.
40. Алкоголь, наркотики и табак как специфические вредные вещества и особенности их вредного воздействия на человека.
41. Влияние освещения и цветовой среды помещения на самочувствие и работоспособность человека.
42. Гигиеническое нормирование параметров микроклимата помещений.
43. Виды и условия трудовой деятельности.
44. Эргономические основы безопасности.
45. Инженерная психология.
46. Техническая эстетика.
47. Психодиагностика, профессиональная ориентация и отбор специалистов.
48. Требования к организации рабочего места пользователя компьютера и офисной техники.
49. Защита населения и персонала при чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени.
50. Эвакуации населения и персонала из зон чрезвычайных ситуаций.
51. Организации аварийно-спасательных и других неотложных работ при чрезвычайных ситуациях.
52. Методы прогнозирования и оценки обстановки при чрезвычайных ситуациях.
53. Средства коллективной и индивидуальной защиты населения и порядок их использования.

54. Пожарная защита и защита от взрывов.
55. Оказание первой доврачебной медицинской помощи пострадавшим.
56. Химический контроль и химическая защита.
57. Меры борьбы с терроризмом.
58. Законодательные и нормативные правовые основы управления безопасностью жизнедеятельности.
59. Экономические основы управления безопасностью.
60. Государственное управление безопасностью.
61. Менеджмент в области экологической безопасности.
62. Экспертиза и надзор в сфере безопасности.  
какие основные нормируемые показатели микроклимата рабочей зоны Вы знаете?
63. Что является источников теплового излучения?
64. Как воздействуют на организм человека пониженные и повышенные параметры микроклимата?
65. Из каких основных процессов состоит теплоотдача человеческого организма в окружающую среду?
66. Как измеряют температуру воздуха производственных помещений?
67. Какими приборами измеряются скорость движения и относительную влажность воздуха?
68. Для чего применяется кататермометр и принцип его действия?
69. Какие параметры микроклимата называются допустимыми и оптимальными?
70. Вклад области знаний в решение проблем безопасности и экологии техносферы.
71. Состояние техно-сферной безопасности в регионе, городе.
72. Генезис техно-сферы.
73. Современное состояние техно-сферы и техно-сферной безопасности.
74. Виды, источники основных опасностей техно-сферы и ее отдельных компонентов.
75. Взаимодействие и трансформация загрязнений в среде обитания.
76. Причины формирования неблагоприятной для жизни и существования человека техно-сферы.
77. Образование смога, кислотных дождей, снижение плодородия почвы и качества продуктов питания, разрушение технических сооружений и т.п.
78. Неизбежность расширения техно-сферы.
79. Безопасность и устойчивое развитие человеческого сообщества.
80. Культура безопасности личности и общества как фактор обеспечения безопасности в техно-сфере.

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.07. Безопасность жизнедеятельности**

Оценка освоения дисциплины предусматривает *дифференцированный зачёт*  
**Вопросы к дифференцированному зачёту по курсу**

## Тестовое задание

Обучающегося \_\_\_\_\_

группы \_\_\_\_\_

Вариант 1

1 Активность радиоактивного вещества измеряется в единицах системы СИ:

Кюри

Беккерель

Бэр

Рад

2 В каких единицах измеряется абсолютная влажность воздуха:

A. %

B. г/м

C. г/м<sup>2</sup>

D. г/м<sup>3</sup>

3 В основном выделение избыточного тепла в организме человека идет за счет:

A. охлаждения

B. излучения

C. конвекции

D. испарения

4 В результате воздействия электрического тока на человека могут возникнуть:

A. электрические знаки, ослепленные электрической дугой

B. все выше перечисленные действия

C. ожоги, механические повреждения

D. металлизация кожи

5 Вредные факторы приводят к:

A. заболеванию

B. нарушению микроклимата

C. травме

6 Время пребывания человека в электростатическом поле напряженности E без средств защиты рассчитывается по формуле:

A.  $t = 60/E$

B.  $t = 60/E^2$

C.  $t = (60/E)^2$

D.  $t = E/60$

7 Для защиты глаз при работе с альфа и бета источниками применяются:

A. щитки из оргстекла

B. пластиковые пакеты

C. защитные очки

8 Для защиты рук при работе с радиоактивными веществами активностью свыше 18 8 Бк применяются:

A. перчатки с нарукавниками из просвинцованной резины

B. хлопчатобумажные перчатки

С. пластиковые перчатки

9 Для защиты органов дыхания при работе с радиоактивными веществами применяют:

- А. тканевую повязку
- В. респираторы и шланговые противогазы\*

10 Допустимое значение напряжения переменного тока при прикосновения при частоте 400 Гц для нормального режима промышленного оборудования не должно превышать в В:

- А. 3
- В. 3.5
- С. 4
- Д. 4.2

11 Допустимое значение напряжения постоянного тока прикосновения при частоте 400 Гц для нормального значения промышленного оборудования не должно превышать в В:

- А. 3
- В. 6
- С. 7
- Д. 8

12 Допустимое значение напряжения переменного тока при прикосновения при частоте 50 Гц для нормального режима промышленного оборудования не должно превышать в В:

- А. 1
- В. 2
- С. 4
- Д. 5

13 К каким веществам по степени воздействия относится хлор:

- А. мало опасным
- В. умерено опасным
- С. высоко опасным
- Д. чрезвычайно опасным

14 К каким веществам по степени воздействия относится марганец:

- А. мало опасным
- В. умерено опасным
- С. чрезвычайно опасным
- Д. высоко опасным

15 К каким веществам по степени воздействия относится табак:

- А. чрезвычайно опасным
- В. мало опасным
- С. высоко опасным
- Д. умеренно опасным

16 К каким веществам по степени воздействия относится ацетон:

- А. высоко опасным
- В. мало опасным
- С. умеренно опасным
- Д. чрезвычайно опасным

17 К каким веществам по характеру воздействия относится ацетон:

- A. токсичным
- B. канцерогенным
- C. ни к каким
- D. раздражающим

18 К каким веществам по характеру воздействия относят свинец:

- A. ни к каким
- B. раздражающим
- C. канцерогенным
- D. токсическим

19 К каким веществам по характеру воздействия относится асбест:

- A. токсичным
- B. канцерогенным
- C. раздражающим

20 К каким веществам по характеру воздействия относятся растворители:

- A. мутагенным
- B. канцерогенным
- C. сенсibiliзирующим

21 Как относятся 1 градус Цельсия и Кельвина:

- A. они равны
- B. Кельвин больше на 2730
- C. градус Цельсия больше на 2730

22 Какие работы считаются легкими (по степени физической тяжести), измеренные в Вт:

- A. до 117
- B. 117-152
- C. 152-176
- D. 176-234

23 Какие работы считаются средней тяжести (по степени физической тяжести), измеренные в Вт:

- A. 117-176
- B. 176-234
- C. 292-351
- D. 351-468

24 Какие работы считаются тяжелыми (по степени физической тяжести), измеренные в Вт:

- A. 117-176
- B. 176-292
- C. более 292

25 Какие работы относятся к средней тяжести при перемещении мелких предметов:

- A. до 1 кг
- B. до 3 кг
- C. до 5 кг
- D. до 10 кг

26 Какие тяжести относятся к небольшим при сидячей работе:

- A. до 1 кг

- В. до 2 кг
- С. до 3 кг
- Д. до 5 кг

27 Какие факторы более опасные для человека в бытовых условиях:

- А. вредные
- В. опасные
- С. критические

28 Какова ПДК для чрезвычайно опасных вредных веществ (мг/м<sup>3</sup>):

- А. менее 0,1
- В. 0,1-1,0
- С. 1,0-10
- Д. более 10

29 Какова ПДК для высоко опасных вредных веществ (мг/м<sup>3</sup>):

- А. 0,01-0,1
- В. 0,1-1,0
- С. 1,0-10
- Д. свыше 10

30 Какова ПДК для умеренно опасных вредных веществ (мг/м<sup>3</sup>):

- А. Sat Oct 01 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- В. Thu Oct 20 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- С. 20-30

## Вариант 2

1 Какова ПДК для малоопасных вредных веществ (мг/м<sup>3</sup>):

- А. до 1
- В. 01.май
- С. Wed Oct 05 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- Д. более 10

2 Какому закону подчиняется количество тепла, излучаемое телом:

- А. Гей-Люссака
- В. Менделеева-Клайперона
- С. Стефана-Больцмана

3 Какое соотношение справедливо:

- А.  $1Р=2*5*10^{-4}$  Кл/кг
- В.  $1Р$  (Рентген) =  $2,58*10^{-4}$  Кл/кг
- С.  $1Р=2*10^{-4}$  Кл/кг

4 Какое соотношение справедливо:

- А. 1 бэр = 1003 в
- В. 1 бэр = 0,013 в
- С. 1бэр = 13 в

5 Какое соотношение справедливо:

- А. 1 Гр = 10 рад



- B. 1 Гр = 50 рад
- C. 1 Гр = 100 рад
- D. 1 Гр = 1000 рад

6 Какое соотношение между Кюри и Беккерелем:

- A.  $1 \text{ КУ} = 3,7 \cdot 10^7 \text{ Бк}$
- B.  $1 \text{ КУ} = 3,7 \cdot 10^{10} \text{ Бк}$
- C.  $1 \text{ КУ} = 3,7 \cdot 10^8 \text{ Бк}$

7 Какое действие оказывает, вызывая электрический ток разложение крови и других жидкостей организма человека:

- A. электротравмы
- B. биологическое
- C. электролитическое
- D. термическое

8 Какое действие оказывает электрический ток, вызывая возбуждение живых тканей организма человека, сопровождаемое судорогами, спазмом мышц, остановкой дыхания и сердечной деятельности:

- A. термическое
- B. биологическое
- C. электротравмы
- D. электролитическое

9 Какова оптимальная относительная влажность воздуха для человека в %:

- A. 30-40
- B. 40-60
- C. 60-70
- D. 70-80

10 Какую концентрацию вредных веществ понимают под предельно-допустимой концентрацией (ПДК):

- A. максимальную
- B. оптимальную
- C. не вызывающую заболевания

11 Ккал/час – это единица измерения какой физической величины:

- A. количества теплоты
- B. энергии
- C. мощности

12 Количество тепла, излучаемое телом, пропорционально какой степени температуры:

- A. 2
- B. 0,3.фев
- C. 4
- D. ?

13 Конструкции ПЭВМ должны обеспечивать мощность экспозиционной дозы ионизированного излучения в любой точке на расстоянии 0,05 м от экрана и корпуса ПЭВМ при любых положениях регулирующих устройств не должна превышать эквивалентной дозе в МкР/ч:

- A. 110

- B. 120
- C. 140

14 Контроль ионизирующего излучения осуществляется с помощью:

- A. ионизационных камер
- B. счетчиков Гейгера
- C. всех вышеперечисленных
- D. сцинтилляционных счетчиков
- E. А. дозиметров

15 Мощность дозы гамма-излучения в строящихся помещениях в мкЗв/ч должна превышать мощность дозы на открытой местности более чем на:

- A. 0.25
- B. 0.35
- C. 0.3
- D. 0.4

16 Мутагенные вещества вызывают:

- A. изменения в генах
- B. аллергию
- C. отравления
- D. травмы

17 Наиболее опасен для человека электрический ток в диапазоне частот в Гц:

- A. 20-100
- B. 150-170
- C. 170-200

18 Напряженность статического электричества в кВ/м на рабочем месте не должно превышать в течение часа:

- A. 40
- B. 50
- C. 60
- D. 70

19 Напряженность электростатического поля в кВ/м не должна превышать для взрослых пользователей ПЭВМ:

- A. 15
- B. 16
- C. 20
- D. 25

20 Напряженность электромагнитного поля по электрической составляющей на расстоянии 0,5 м от видеомонитора составляет в В/м:

- A. 10
- B. 12
- C. 14
- D. 15

21 Напряженность электромагнитного поля по магнитной составляющей на расстоянии 0,5 м от видеомонитора в А/м не должна превышать:

- A. 0.3

- B. 0.4
- C. 0.5
- D. 0.6

22 Нормирование электростатического поля проводится в соответствии с:

- A. ГОСТ 121036-81
- B. ГОСТ 121045-84
- C. ГОСТ 121003-89
- D. ГОСТ 122020-84

23 Нормирование предельно допустимых напряжений прикосновения и токи, протекающие через человека (частота переменного тока 50 и 400 Гц):

- A. ГОСТ 121038-82
- B. ГОСТ 121045-85
- C. ГОСТ 121045-84
- D. ГОСТ 121045-83

24 Опасный фактор может привести к:

- A. заболеванию
- B. нарушению микроклимата
- C. травме

25 Оптимальная температура в градусах Цельсия для помещения с и ПЭВМ холодного периода года для категории работы 1 а составляет:

- A. 21
- B. 20
- C. 20.5
- D. 22-24

26 Оптимальная температура для помещений с и ПЭВМ теплого периода года для категории работы 1 а в градусах Цельсия:

- A. 19
- B. 20
- C. 22
- D. 23-25

27 Оптимальная температура для помещений с и ПЭВМ холодного периода года для категории работы 1 б в градусах Цельсия:

- A. 18
- B. 19
- C. 20
- D. 21-23

28 Оптимальная температура для помещений с и ПЭВМ теплого периода года для категории работы 1 б в градусах Цельсия:

- A. 18
- B. 19
- C. 19.5
- D. 22-24

29 Оптимальная влажность воздуха в процентах для помещений с и ПЭВМ составляет:

- A. 30

- B. 40-60
- C. 70
- D. 80

30 Оптимальная скорость движения воздуха в помещении с и ПЭВМ в холодный (1 а, 1 б) и теплый период (категории 1 а) года для категории составляет в м/с:

- A. 0.1
- B. 0.2
- C. 0.3
- D. 0.25

Вариант 3

1 Оптимальная скорость движения воздуха в помещении с и ПЭВМ в теплый период для категории 1 б составляет в м/с:

- A. 0.1
- B. 0.2
- C. 0.3
- D. 0.15

2 Оптимальное соотношение отрицательных и положительных ионов в помещении с и ПЭВМ составляет:

- A. Sat Dec 30 1899 01:18:56 GMT+0700 (ICT)
- B. Sat Dec 30 1899 01:19:56 GMT+0700 (ICT)
- C. Sat Dec 30 1899 02:19:56 GMT+0700 (ICT)
- D. Sat Dec 30 1899 03:19:56 GMT+0700 (ICT)

3 По мере удаления от заземления шаговое напряжение станет равным нулю на расстоянии в метрах:

- A. 5
- B. 10
- C. 15
- D. > 20

4 Поглощенная доза ионизирующего излучения измеряется в единицах системы СИ:

- A. Рад
- B. Грей
- C. Зиверт
- D. Рентген

5 Постоянное рабочее место – место, на котором работник находится:

- A. 30% времени
- B. 90% времени
- C. > 2 часов непрерывно

6 При высоких напряжениях (> 500 В) более опасен:

- A. постоянный ток
- B. переменный ток
- C. оба вышеперечисленные

7 При выполнении основной работы на и ПЭВМ уровень шума на рабочем месте не должен превышать в дБА:

- A. 40
- B. 45
- C. 48
- D. 50

8 При какой мощности эффективной дозы радиоактивного излучения в мЗв/год проводится отселение (отчуждение):

- A. 48
- B. 49
- C. 50
- D. более 50

9 При какой мощности эффективной дозы радиоактивного излучения в мЗв/год производится добровольное отселение:

- A. 19
- B. 19.5
- C. 19.7
- D. 20-50

10 При какой мощности эффективной дозы радиоактивного излучения в мЗв/год производится обычный контроль:

- A. 0.1
- B. 0.2
- C. 0.5
- D. 1

11 При какой мощности эффективной дозы радиоактивного излучения в мЗв/год производится радиационный контроль:

- A. 0.8
- B. 0.9
- C. 0.95
- D. 4\*

12 При какой мощности эффективной дозы радиоактивного излучения в мЗв/год данное место является зоной ограниченного проживания:

- A. 4
- B. 4.5
- C. 4.6
- D. май.20

13 При какой силе тока в мА человек ощущает его протекание:

- A. 0,1-0,2
- B. 0,1-0,4
- C. 0.3
- D. 0,6-1,5

14 При какой силе тока в мА , протекающего через человека, начинается судорожное сокращение мышц рук:

- A. 02.мар
- B. Sun Aug 07 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- C. 08.сен
- D. Sat Oct 15 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)

15 При какой силе тока в мА , протекающего через человека, затрудняется дыхание:

- A. Sat Oct 08 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- B. Sat Oct 15 2016 00:00:00 GMT+0700 (ICT)
- C. 15-20
- D. 20-25

16 При какой силе тока в мА , протекающего через человека, может начаться фибрилляция сердца:

- A. 60
- B. 70
- C. 80
- D. 100

17 Пункт захоронения радиоактивных веществ должен располагаться от города не ближе:

- A. 15 км
- B. 20 км
- C. 25 км
- D. 26 км

18 С какой доверительной вероятностью ПДК устанавливают безопасный уровень:

- A. 0.95
- B. 0.975
- C. 0.99
- D. 1

19 Сенсibiliзирующие вещества вызывают:

- A. изменение в генах
- B. травму
- C. аллергию

20 Сопротивление заземляющих устройств, применяемых только для защиты от статического электричества, составляет в Омх:

- A. 80
- B. 85
- C. 90
- D. 100

21 Температура выше оптимальной, влажность ниже оптимальной. Какой это микроклимат:

- A. тепловой удар
- B. промозглая погода
- C. переохлаждение
- D. сауна

22 Температура выше оптимальной, влажность выше оптимальной. Какой это микроклимат:

- A. сауна
- B. тепловой удар
- C. промозглая погода
- D. переохлаждение

23 Температура ниже оптимальной, влажность ниже оптимальной. Какой это микроклимат:

- A. тепловой удар

- В. переохлаждение
- С. промозглая погода
- Д. сауна

24 Температура ниже оптимальной, влажность выше оптимальной. Какой это микроклимат:

- А. сауна
- В. тепловой удар
- С. промозглая погода
- Д. тепловой удар

25 Токсические вещества вызывают:

- А. травмы
- В. аллергию
- С. отравления
- Д. изменения в генах

26 Шаговое напряжение – это разность потенциалов между двумя точками земли в районе заземления на расстоянии в м:

- А. 0.6
- В. 0.7
- С. 0.8
- Д. 0.9

27 Что понимают под рабочей зоной:

- А. площадка 2м\*2м
- В. объем 2м\*2м\*2м
- С. пространство до 2м над уровнем пола

28 Эквивалентная доза ионизирующего излучения измеряется в единицах системы СИ:

- А. Рад
- В. Грей
- С. Зиверт
- Д. Рентген

29 Эффективная доза ионизирующего излучения измеряется в единицах системы СИ:

- А. Рад
- В. Грей
- С. Зиверт
- Д. Рентген

30 Электрический ток оказывает только на человека:

- А. биологическое действие
- В. все вышеперечисленные действия
- С. термогенное действие
- Д. электролитическое действие

вариант1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
б	г	б	б	а	в	а	а	б	а	г	б	в	в	г	б	г	г	б	в	б	в	б	в	г	а	а	а	б	а	

Вариант 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
а	б	а	г	в	б	б	в	б	в	б	б	в	в	в	а	в	в	а	а	в	в	а	а	б	а	в	г	г	г	

Вариант 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
г	б	а	б	г	г	б	в	а	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	б	а	в	в	г	б	б	в	в	в	в



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

основной профессиональной образовательной программы

по программе подготовки специалистов среднего звена

специальности

**Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**2 курс**

Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 9 декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Бабаева Ю.Д., преподаватель СПО ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссией социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.В. Одинец

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М. Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ  
В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

1.1 Комплект фонда оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе

	работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

1.3 ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Учебная дисциплина ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

ФОС разработан на основании программы учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	3-4	экзамен

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства	
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	
Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства	Устный опрос.

<b>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	
Классификация средств размещения в России и за рубежом Краткая характеристика основных групп гостиниц	Устный опрос. Дискуссия.
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	
Виды услуг в гостиничной деятельности. Гостиничный продукт.	Устный опрос.
Стандартизация услуг. Качество услуги.	Устный опрос. Дискуссия.
Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	Практическое занятие №1. Практическая подготовка №1
<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>	
<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	
Цели управления гостиничным предприятием Задачи управления гостиничным предприятием	Устный опрос. Дискуссия.
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления</b>	
Организация: понятие, виды. Признаки. Формальная и неформальная организация.	Устный опрос.
Внутренняя среда гостиничного предприятия. Внешняя среда гостиничного предприятия.	Устный опрос. Дискуссия.
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	
Функции гостиничного менеджмента Особенности общих и специальных функций.	Устный опрос.
Планирование. Виды планов.	Устный опрос. Дискуссия.
Организация деятельности персонала структурного подразделения Координация деятельности персонала структурного подразделения	Устный опрос..
Составление графиков выхода на работу	Практическое занятие №2. Практическая подготовка №2.
Составление схемы взаимодействия различных служб	Практическое занятие №3. Практическая подготовка №3.

Построение дерева целей	Практическое занятие №4. Практическая подготовка №4.
Разработка программы формирования лояльности персонала	Практическое занятие №5. Практическая подготовка №5.
<b>Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	
Лидерство: понятие и природа. Теория	Устный опрос. Дискуссия.
Власть и влияние. Баланс власти.	Устный опрос..
Решение ситуационных задач на стили управления	Практическое занятие №6. Практическая подготовка №6.
Построение системы стимулирования	Практическое занятие №7. Практическая подготовка №7.
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	
Управленческие решения Типы решений.	Устный опрос. Дискуссия.
Организация за исполнением решений. Контроль.	Практическое занятие №8. Практическая подготовка №8.
Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений	Практическое занятие №9. Практическая подготовка №9.
Деловая игра «Производственное совещание»	Практическое занятие №10. Практическая подготовка №10.
<b>Тема 2.6. Управление организационным поведением</b>	
Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства. Авторитет, имидж	Устный опрос. Дискуссия.
Конфликты. Стресс: природа и причины	Практическое занятие №11. Практическая подготовка №11.
Оценка эффективности работы службы	Практическое занятие №12. Практическая подготовка №12.
Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	Практическое занятие №13. Практическая подготовка №13.
Построение траектории профессионального и личностного развития	Практическое занятие №14. Практическая подготовка №14.



Решение ситуационных задач	Практическое занятие №15. Практическая подготовка №15.
<b>Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</b>	
<b>Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.</b>	
Персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.	Устный опрос. Дискуссия.
Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	Практическое занятие №16. Практическая подготовка №16.
<b>Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства</b>	
Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	Практическое занятие №17. Практическая подготовка №17.
Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	Практическое занятие №18. Практическая подготовка №18.
Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	Практическое занятие №19. Практическая подготовка №19.
Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	Практическое занятие №20. Практическая подготовка №20.
<b>Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах</b>	
Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.	Практическое занятие №21. Практическая подготовка №21.
<b>Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы</b>	

Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Центры оценки квалификаций.	Практическое занятие №22. Практическая подготовка №22.
--	--

## 2.2 Перечень оценочных средств

<i>№</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОС</i>
<b>Текущий контроль успеваемости</b>			
1	Разноуровневые задания	Применяются задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых заданий
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
5	Фронтальный опрос	Средство для проверки теоретических знаний. Рекомендуется для оценки теоретических знаний, алгоритмов решения.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
6	Дискуссия	Оценочное средства, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Ситуационные задания для проведения дискуссии
7	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий для текущего контроля
8	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по разделу (теме).	Комплект заданий. Методические указания для выполнения самостоятельной работы.
9	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по разделу (теме)	Комплект ФОС для текущего контроля к разделу (теме).

Промежуточная аттестация

10	Контрольное тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий (ФОС для промежуточной аттестации)
----	--------------------------	--	--

### 2.3 Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические и практические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы, показал хорошие знания в рамках учебного материала. Выполнил с небольшими неточностями практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Допустил много
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

### 3.КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### Практическое занятие №1. Практическая подготовка №1

##### Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.

##### Цель:

1. Обобщить и углубить знания по теме «Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом».
2. Провести анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения

**Форма контроля:** письменный отчет и индивидуальный устный ответ.

Критерии оценки:

- «5» - полный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «4» - неполный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «3» - не аргументированный ответ на поставленные вопросы.
- «2» - ответа нет, задание не выполнено.

##### Методическое оснащение практического занятия:

- раздаточный материал по теме.

Этапы выполнения задания.

**Задание 1.** Внимательно ознакомиться с содержанием раздаточного материала. Устно и письменно ответить на следующие вопросы:

1) Проанализируйте Систему классификации Минкультуры от 11 июля 2014 г. N 1215 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ» В чем ее отличие от предшествующих документов и новизна?

Каковы требования к миниотелям в РФ?

Подготовьте сравнительное исследование и выступление на круглом столе.

2) Составьте характеристику номерного фонда гостиницы для номеров разных категорий. На основании Приказа Минкультуры России от 11 июля 2014 г. N 1215 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ» Данные представьте в виде таблицы.

3) Составьте на основе заполненной таблицы план-проект оснащения номера гостиницы (категория номера по выбору студента).

Последующим критериям:

1. S-площадь и кол-во Комнат
2. Техническое оснащение
3. Оснащение мебелью и инвентарем
4. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

Категория номера	Требование
<i>Сюит</i>	
<i>Апартамент</i>	
<i>Люкс</i>	
<i>Студия</i>	
<b>Номер первой категории</b>	

<b>Номер второй категории</b>	
<b>Номер третьей категории</b>	
<b>Номер четвертой категории</b>	
<b>Номер пятой категории</b>	

## **Практическое занятие №2. Практическая подготовка №2. Составление графиков выхода на работу**

### **Цель:**

1. Обобщить и углубить знания по теме «Функции управления гостиничным предприятием».
2. Познакомиться с процессом составления и оформления гибкого графика работы персонала гостиничного предприятия.

**Форма контроля:** письменный отчет и индивидуальный устный ответ.

Критерии оценки:

- «5» - полный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «4» - неполный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «3» - не аргументированный ответ на поставленные вопросы.
- «2» - ответа нет, задание не выполнено.

**Методическое оснащение практического занятия:**

- раздаточный материал по теме.

Этапы выполнения задания.

**Задание 1.** Письменно ответить на следующие вопросы:

1. В чём преимущества и недостатки гибкого графика работы персонала?
2. Какие рекомендации можно дать руководству при организации работы персонала с использованием гибкого графика?

**Задание 2.**

Используя таблицу, которая предложена в раздаточном материале составьте свой вариант расписание работы сотрудников отдела, которых перевели на гибкий график для 4-5 сотрудников.

## **Практическое занятие №3. Практическая подготовка №3. Составление схемы взаимодействия различных служб**

### **Цель:**

1. Обобщить и углубить знания по теме «Функции управления гостиничным предприятием».
2. Сформировать знания о взаимодействии служб при обслуживании VIP гостей.

**Форма реализации:** презентация .

Критерии оценки:

- «5» - полный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «4» - неполный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «3» - не аргументированный ответ на поставленные вопросы.
- «2» - ответа нет, задание не выполнено.

**Методическое оснащение практического занятия:**

- раздаточный материал по теме.

**Задание 1 .Составить схему взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы при обслуживании VIP.**

#### **План**

1. Взаимодействие служб при обслуживании VIP
2. Регистрация VIP-гостей.
3. Особенные гости.
4. Категории VIP-гостей.

### **ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЦЫ**

Организационная структура гостиницы существенно влияет на оперативность и качество управления персоналом и, как следствие, предоставление гостям заявленного набора услуг.

Организационная структура есть состав, **взаимосвязь и соподчиненность управленческих подразделений и отдельных должностей.**

Главной задачей организационной структуры гостиницы является установление отношений полномочий высшего руководства с низшими уровнями сотрудников. Сущность организационной структуры состоит в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. В организационной структуре гостиницы (**приложение 1**) отражаются полномочия и обязанности, которые возложены на каждого ее работника.

При разработке организационной структуры управления гостиницей необходим творческий подход. При этом нельзя упускать из виду главную задачу — удовлетворение потребностей и запросов гостей. При разработке организационной структуры важную роль играет и количество уровней в иерархии управления. В гостинице существует четкое разделение на департаменты.

Менеджеры всех служб подотчетны топ-менеджеру. Каждый департамент имеет более мелкие организационные единицы.

**Департамент номерного фонда** осуществляет бронирование номеров, отвечает за радушный прием гостей (чистый холл гостиницы, вежливое обращение с постояльцами, ответы на все их вопросы, тщательно убранные номера и др.), имеет несколько структурных подразделений, каждое из которых решает определенные задачи (**приложение 2**).

В гостинице «Арагат Парк Хаятт Отель» в подчинении менеджера номерного фонда находятся: служба бронирования; служба приема и размещения, которая включает стойку приема и размещения, службу консьержей, службу телефонных операторов и бизнес-центр; спортклуб; хозяйственная служба, включающая службу горничных, ответственную

за качество уборки номерного фонда, общественных зон, работу прачечной и химчистки отеля.

*Служба бронирования* должна постоянно следить за конъюнктурой, собирать заявки на бронирование и фиксировать повышение или понижение спроса. Номера, не забронированные заранее, передаются для непосредственной продажи в службу приема и размещения. Перед руководством гостиницы всегда стоит проблема: пойти на риск двойного бронирования или остаться с недогруженным номерным фондом. Поэтому роль службы бронирования нельзя недооценивать.

*В службе приема и размещения* гость регистрируется и получает номер. Сотрудники службы в процессе общения с гостем должны обсудить такие вопросы, как цена за номер, сроки размещения, порядок оплаты и др. В процессе регистрации выясняются наличие или отсутствие предварительного бронирования, характер размещения, необходимого гостю.

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет и подписывает регистрационную карточку, заключая тем самым договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера. По окончании оформления коридорный или посыльный провожает гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж. Если у гостя возникают вопросы или появляются какие-либо проблемы, он обращается в службу приема и размещения. Когда наступает время отъезда гостя, сотрудники этой службы проводят расчет за проживание.

Руководитель службы контролирует весь процесс приема и размещения гостей, профессионально разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы. *Служба горничных* отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание гостей. Старшая горничная получает задание и распределяет его среди подчиненных, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

**Департамент производства питания и напитков** обеспечивает гостей питанием и включает рестораны, кафе, бары, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также кухню.

Департамент производства питания и напитков гостиницы «Холидэй Инн. Москва Лесная» включает ресторан Red & White,

Lounge Bar, службу обслуживания в номерах, службу мини-баров,

Executive Lounge (комната отдыха для гостей, проживающих на восьмом этаже), банкетную службу.



Руководитель службы составляет меню, обеспечивает поставку необходимых продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдает разумный режим экономии. Каждый отдел службы имеет своего руководителя.

*Ресторан* обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции.

*Буфетное или барное* обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В сервис-баре могут готовиться напитки для употребления в ресторане.

*Кухня* является производственным центром департамента.

Заказы на производство конкретной продукции поступают от официантов ресторана, а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Главной обязанностью руководства в этом секторе является контроль за ценой и качеством конечного продукта. Основным лицом, в ведении которого находится производство питания в гостинице, является, как правило, шеф-повар.

#### **Департамент маркетинга и продаж**

устанавливает контакты с организаторами конгрессных мероприятий (симпозиумов, презентаций, собраний, фестивалей и др.), ведет переговоры о перспективном использовании номерного фонда, осуществляет междепартаментное координирование действий.

#### **Департамент управления человеческими ресурсами**

Решает вопросы подбора, расстановки, продвижения персонала, организации обучения и повышения его квалификации. В разных гостиницах этот департамент носит различные названия. Где-то его попрежнему называют отделом кадров, где-то — службой персонала, где-то — HR-отделом (от англ. human resource — человеческие ресурсы). Это подразделение призвано создавать и поддерживать необходимые условия труда и техники безопасности. В его обязанности входит ведение личных дел сотрудников гостиницы.

Работники департамента отбирают будущих сотрудников, проводят предварительное собеседование, но окончательное решение о принятии на работу остается за линейным менеджером, т.е. руководителем подразделения, куда принимается работник. Департамент имеет также совещательный голос при решении вопросов об административных взысканиях.

В маленькой гостинице нет особой необходимости содержать собственный отдел по работе с кадрами. Соответствующие функции могут выполнять, каждый для своего

подразделения, начальники тех отделов, необходимость существования которых будет признана.

**Финансовый департамент** тесно связан и с линейными службами, и с персоналом всего отеля. В его обязанности входят подготовка различных финансовых отчетов от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и др., осуществление различных денежных переводов, начисление и выдача заработной платы, получение других счетов и выплата по ним, контроль и учет издержек, своевременное информирование руководства о финансовых результатах деятельности отеля.

**Инженерная служба** в зависимости от величины гостиницы и от принятой структурной организации может быть подотделом службы управления номерным фондом или выделяться в самостоятельный департамент. Инженерная служба отвечает за работу электрической, механической, отопительной, вентиляционной систем, водоснабжения и канализации. Ее работники осуществляют профилактический и текущий ремонт номерного фонда и установленного в нем оборудования, а также всего гостиничного предприятия.

Служба безопасности поддерживает порядок и обеспечивает безопасность в гостинице. Предприятие может поручить выполнение этих функций собственной службе или привлечь стороннюю охранную организацию.

Большие, средние и малые гостиничные предприятия существенно отличаются по своей организационной структуре.

#### **Практическое занятие №4. Практическая подготовка №4. Построение дерева целей**

**Цель:**

1. Приобретение навыков построения дерева целей для гостиничного предприятия.

**Форма контроля:** письменный отчет и индивидуальный устный ответ.

Критерии оценки:

«5» - полный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.

«4» - неполный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.

«3» - не аргументированный ответ на поставленные вопросы.

«2» - ответа нет, задание не выполнено.

**Методическое оснащение практического занятия:**

- раздаточный материал по теме.

Этапы выполнения задания.

**Задание 1.** Форма контроля: проверка письменной работы.

Алгоритм выполнения задания:

1. Ознакомиться с методическими рекомендациями для обучающихся.
2. Построить дерево целей индивидуально или в составе группы из 2-4 человек в соответствии с одним из вариантов задания:

Вариант 1. Постройте дерево целей менеджера гостиничного предприятия среднего звена.

Вариант 2. Постройте дерево стратегических целей для частной мини гостиницы.

Вариант 3. Постройте дерево целей для одной из служб гостиничного предприятия (служба бронирования, служба приема и размещения, служба питания и т.п.)

### **Методические рекомендации для обучающихся:**

**Дерево целей** - это структурированный иерархический перечень целей организации или индивидуума, в котором цели более низкого уровня подчинены и служат для достижения целей более высокого уровня.

Соответственно, наверху находится главная, генеральная цель организации или индивидуума. Поскольку достижение генеральной стратегической цели организации или индивидуума является достаточно сложной задачей, то производят декомпозицию цели - разложение цели на несколько более мелких целей, совокупное достижение которых приводит к достижению основной цели. Далее процесс повторяют для каждой более мелкой цели нижнего уровня до тех пор, пока в результате декомпозиции цель не станет достаточно простой, чтобы быть достижимой, реалистичной и возможной для исполнения точно в соответствии с содержанием и в запланированное время.

#### **Как построить дерево целей**

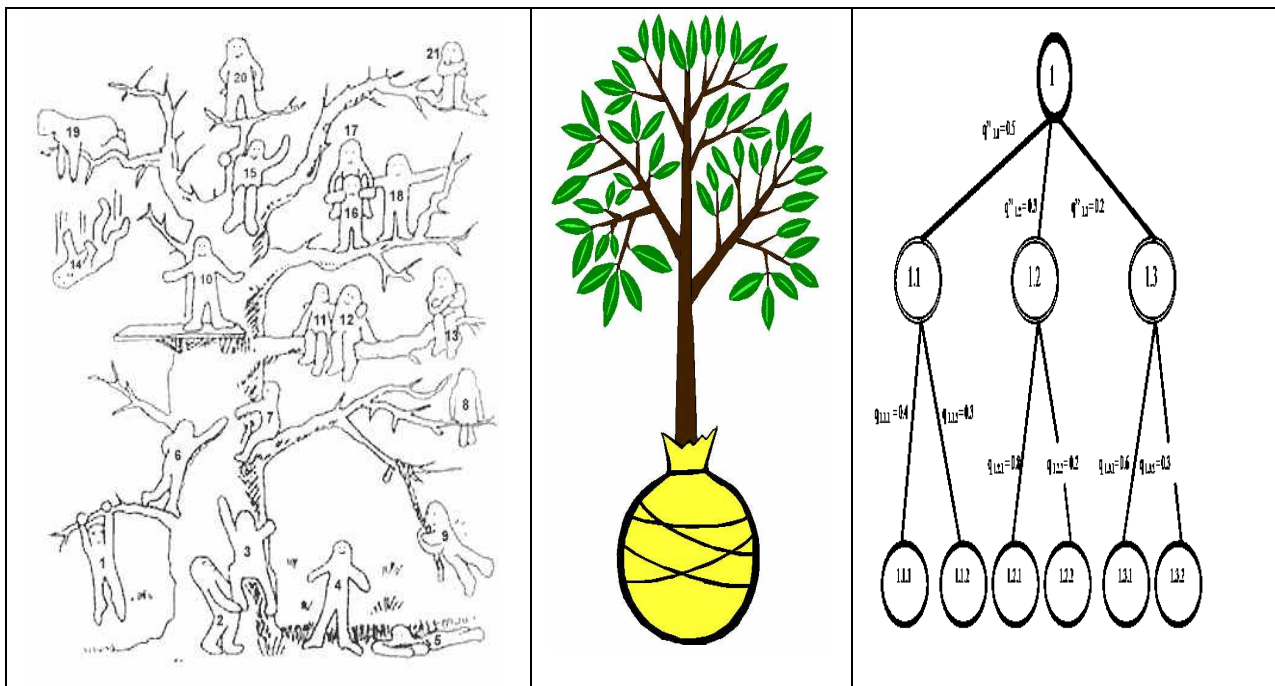
Если вы желаете быть успешными, богатыми, хотите, чтобы в вашем окружении все было всем на зависть, то вам необходимо четко себе представлять, что именно вы желаете в этой жизни. Если вы не сможете четко поставить перед собой цель, то вы не сможете реализовать свои желания. Да, цели в нашей жизни постоянно меняются. Это зависит от наших взглядов на окружающий мир, от стечения обстоятельств, от непредвиденных ситуаций. Например, вы можете посмотреть фильм, который настолько повлияет на ваши мысли и действия, что вы поменяете приоритеты в своей жизни, откажитесь от каких-либо целей, но вместо них поставите перед собой другие.

Однако для того чтобы это случилось, вам необходимо поставить перед собой первоначальные цели. Для этого вам нужно построить дерево целей. Оно необходимо, для того чтобы визуально увидеть то, как добиться своей основной цели, какие шаги необходимо сделать, какие действия совершить. Хотите верить, хотите нет, но уже само визуальное построение дерева целей – это первый, значительный шаг на пути к тому, чтобы ваши мечты превратились в реальность. Сейчас вы делаете самое основное – выстраиваете ход к своей мечте, чтобы понять, что она на самом деле не такая уж и далекая. Вы видите те шаги, которые вы в силах сделать, те этапы, которые можете преодолеть. А также для себя вы выстраиваете временной промежуток, в течение которого вы сможете перейти от мечты к реальности.

Дерево целей – это не просто рисунок, который вы однажды изобразили, пусть даже очень хорошо, так как познали секреты изобразительного искусства, это ваш путеводный маршрут, который позволит двигаться в верном направлении, не сбиваться с маршрута, не отвлекаться на детали, а смело идти к своей мечте. Поместите свое дерево в самом видном месте в комнате. Оно позволит вам постоянно помнить о том, что перед вами стоят не только цели, но и временные рамки, в течение которых вы должны свои цели превратить в реальные настоящие дела.

Построение данного дерева дает вам возможность определить приоритеты в жизни в настоящем времени. Именно поэтому не стоит загадывать на 5-10 лет вперед, думать, что

вы когда-нибудь можете пожелать. Задумайтесь лучше о том, чего хотите вы в данный период своей жизни. Именно эти цели вам и необходимо отобразить на дереве. Вы можете достигнуть успеха в любой отрасли своей деятельности, если будете упорно работать в заданном направлении. Именно поэтому в дерево целей вы можете вносить абсолютно любое желание, будь оно связано с любовными отношениями, рождением ребенка, продвижением по карьерной лестнице и т.д.



**Верхняя часть дерева** – это ваша цель, это то, что вы желаете достичь в итоге. Сейчас ваша цель находится ближе к небесным просторам, так как она для вас является всего лишь несбыточной мечтой. Однако постепенно вы будете подниматься этой цели, а потом устанавливать для себя все новые и новые желания.

**Ствол дерева.** Ствол дерева символизирует то, как стремительно, без оглядки вы будете стремиться к своей цели. Вы можете составить для себя слоган, который бы помогал вам в достижении желаемого результата. К примеру, я иду только вперед, жизни ствол мне сил дает. Вам желательно составить что-то свое и написать это на стволе дерева яркими, контрастными буквами, которые были бы видны еще при входе в комнату.

**Ветки.** Как и у любого дерева, у вашего дерева целей будут свои ветки. Они будут символизировать те шаги, которые необходимы для достижения своей цели. В вашем дереве количество веток не должно быть хаотичным. Они должны соответствовать количеству шагов, которые необходимы для достижения вашего результата. Стоит учесть, что и промежуточные этапы бывают разными. Есть сложные, ответственные, их вам необходимо изобразить при помощи толстой ветки, которая находится ближе к корням дерева. Есть же те этапы, которые легко осуществимы, такие ветки должны быть более тонкими, изящными. Они будут украшать ваше дерево ближе к верхушке. Как вы смогли догадаться, ваше дерево целей будет иметь индивидуальное количество веток. Если вы будете составлять дерево для своей другой цели, то там количество веток будет отличаться от нынешнего. После того, как вы пройдете какой-либо этап из дерева целей, вы можете заклеить ветку, убрать ее с листа. Так вы будете визуально видеть, сколько вам еще отсталось преодолеть, для того чтобы ваше желание исполнилось. Некоторые люди не заклеивают ветку, а дорисовывают к ней зеленые лепестки, цветы, которые бы

украшали ваш рисунок. То, как вы будете работать со своим рисунком, зависит только от вас и от вашей фантазии. Это дерево ваше. Сейчас на нем могут расти плоды, появляться счастливые рожицы. Главное, чтобы взаимодействие с данным деревом целей вам приносило истинное удовольствие. Только тогда движение вперед вы будете осуществлять семимильными шагами, опережать достижение своей цели, идти вперед установленного вами времени.

**Корень** – это то положение дел, которое существует на сегодняшний день. Те ресурсы, которыми вы располагаете в самом начале пути – это предыдущие достижения, ваши личные качества, все то, что есть в вашем распоряжении в начале пути к достижению цели. Это очень важный момент в процессе создания дерева целей. Сейчас для достижения главной цели вам необходимо аккумулировать все доступные для вас средства. Основание дерева целей – это те характеристики, которые присущи вам на сегодняшний день. Очень важно тщательно проанализировать себя как личность, взглянуть на себя со стороны.

Дерево целей – это не волшебный талисман, который дарит счастье. Это целый процесс, дающий стимул человеку понять себя, смысл своего существования, объективно оценить свои силы, начать двигаться вперед. Это дерево наполнит вашу жизнь не пассивным мечтанием о будущем, а активными действиями, продуктивными желаниями и стремлениями. Метод, основанный на «дереве целей» может показать вам действенный способ к достижению своих желаний.

### Стратегические цели. Дерево целей

Стратегические цели представляют собой результаты, которых стремится достичь компания в перспективе. Цели могут быть поставлены перед компанией в целом, перед ее структурными подразделениями, перед конкретными исполнителями. Цели в отличие от целевых установок отличаются ясностью, измеримостью, достижимостью, соотносением со стратегией, а также имеют привязку ко времени.

Цели должны удовлетворять условиям:

- Измеримость: все цели имеют количественное выражение (относительное, или абсолютное)
- Ясность: цели настолько точные и ясные, что невозможно их неправильно истолковать
- Необходимость и достаточность: цели сформулированы для всех направлений деятельности
- Достижимость: и начальник, и подчиненный уверены, что цель достижима
- Привязка ко времени: установлены сроки достижения цели
- Согласованность по времени: установлена четкая очередность достижения целей
- Согласованность по иерархии управления: целевые показатели структурных подразделений не противоречат целевым показателям компании в целом

Постановка стратегических целей начинается с миссии. Ведь миссия - это краткий, четко сформулированный документ, объясняющий **цель** создания организации, ее задачи и основные ценности, в соответствии с которыми определяется направление деятельности компании. Имея краткое описание направлений самого высокого уровня - миссии, видения и стратегии - компания разрабатывает стратегические цели и задачи, понятные каждому сотруднику.

В соответствии с методологией Системы сбалансированных показателей (Balanced Scorecard) стратегические цели разбиваются на четыре блока:

- Финансы
- Клиенты
- Бизнес-процессы

- Рост и обучение

#### **Пример стратегической цели в блоке «Финансы»:**

- Рост доходов  
Компания может добиться роста доходов, развивая отношения с клиентами, понижая издержки и повышая производительность.  
Как только компания определит, кто ее целевой покупатель, она сможет сформулировать цели и показатели предполагаемого предложения потребительской ценности.

#### **Пример стратегических целей в блоке «Клиенты»:**

- Своевременно предлагать продукты и услуги, обладающие высоким качеством и низкой ценой
- Увеличение клиентской базы

Для достижения стратегической цели, указанной в блоке «Клиенты», необходимо поставить множество **стратегических целей в блоке «Бизнес-процессы»**. Укажем некоторые:

- Своевременная доставка товаров, материалов поставщиками
- Снижение издержек производства
- Повышение эффективности технологических процессов
- Улучшение качества производства
- Своевременная доставка до клиентов

Для реализации всех указанных стратегических целей в блоках «Финансы», «Клиенты», «Бизнес-процессы» необходимо **постоянное обучение сотрудников предприятия**. Для реализации стратегических целей необходимы высокого уровня компетенции. Умение управлять качеством и процессом доставки необходимо для сохранения клиентской базы. Привлечение клиентов строится на умении общаться и вести переговоры, способность знать и понимать клиентскую среду, потребности покупателей, формулировать предложение ценности и успешно провести сделку требует навыков, которым необходимо обучать.

После того, как все стратегические цели сформированы, их объединяют в группы по компании в целом и по подразделениям. Руководитель подразделения выстраивает работу своего подразделения, распределяя стратегическую цель своего подразделения на тактические цели (задания) своих подчиненных. Иерархическое выстраивание дерева целей должно быть выстроено таким образом, чтобы стратегические цели предприятия трансформировались в конкретные тактические цели (задачи) каждого конкретного сотрудника.

### **Практическое занятие №5. Практическая подготовка №5.**

#### **Разработка программы формирования лояльности персонала**

Цель работы: изучить правила мотивации труда на предприятиях гостиничной сферы.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1.2.

Задание 1.

Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы,

вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.

Задание 2.

Мотивационный процесс.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: мотивация, мотивационный процесс.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие мотивации.
2. Значение мотивации.
3. Потребности мотивации.
4. Мотивы мотивации.
5. Стимулы мотивации.
6. Вознаграждение - как стимул мотивации.

### **Практическое занятие №6. Практическая подготовка №6.**

#### **Решение ситуационных задач на стили управления**

##### **СИТУАЦИЯ 1**

Вы поручаете важное задание компетентному, по Вашему мнению, сотруднику. Но вдруг узнаете о человеке, который более компетентен в этом вопросе и может выполнить данное задание намного лучше.

*Вопросы:*

1. В чем заключается проблема?
2. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?
3. Какое единственно верное решение Вы примете и почему?

##### **СИТУАЦИЯ 2**

Ваш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными.

*Вопросы:*

1. В чем заключается проблема?
2. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?
3. Какое единственно верное решение Вы примете и почему?

##### **СИТУАЦИЯ 3**

Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать, но, тем не менее, он отличный профессионал в своем деле.

*Вопросы:*

1. Какие варианты поведения возможны в отношении данного работника?
2. Какое единственно верное решение Вы примете и почему?
3. Как Вы построите беседу с подчиненным?

##### **СИТУАЦИЯ 4**

На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени.

*Вопросы:*

1. Справедливы ли требования работника?
2. В чем заключается проблема?
3. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?
4. Какое единственно верное решение Вы примете и почему?

### **Практическое занятие №7. Практическая подготовка №7.**

#### **Построение системы стимулирования**

Цель работы: ознакомить с особенностями стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.

«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.

Задание 2.

Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: лояльность персонала, психология коллектива.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие лояльности.
2. Виды лояльности.
3. Формирование лояльности.
4. Факторы лояльности.
5. Оценка лояльности.
6. Что такое психология коллектива?

### **Практическое занятие №8. Практическая подготовка №8.**

#### **Организация за исполнением решений. Контроль.**

Цель работы: ознакомить с понятием контроля, его сущности, назначения, видами, формами, этапами, объектами, субъектами и правилами.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.



2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.

Задание 2.

Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и

методы оценки эффективности работы сотрудников и службы

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: контроль, эффективность работы.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое контроль.
2. Функции контроля.
3. Сущность контроля.
4. Назначение контроля.
5. Виды контроля.
6. Формы контроля
7. Этапы контроля.
8. Какие объекты контроля вы знаете?
9. Какие субъекты контроля вы знаете?
10. Какие правила контроля вы знаете?

Цель работы: ознакомить с управленческими решениями.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих

решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.

Задание 2.

Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в

профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки

результатов решения задач профессиональной деятельности.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Рациональное решение и этапы его разработки
2. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.

3. Организация и контроль за исполнением решений.
4. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

### **Практическое занятие №9. Практическая подготовка №9.**

#### **Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений**

Цель работы: ознакомить с связующими процессами в управлении.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Задание 2.

Методы и уровни принятия решений.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: связующий процесс.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое управленческие решения?
2. Какие требования к управленческим решениям вы знаете?
3. Какие типы решений вы знаете?
4. Методы принятия решений.
5. Уровни принятия решений.

### **Практическое занятие №10. Практическая подготовка №10.**

#### **Деловая игра «Производственное совещание»**

Цели:

Образовательные: систематизировать знания по предмету «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», научиться адаптироваться в производственной структуре, познакомиться с профессиями, рассмотреть иерархические ступени, научиться анализировать и принимать решения на основе сложившейся производственной ситуации.

Развивающие: развить умение применять знания межпредметных дисциплин, умение высказывать и отстаивать собственное мнение, развить умение решать ситуационные задачи.

Воспитательные. Воспитать умение адаптироваться в коллективе, любовь к профессии, воспитать профессиональный такт, умение найти общее решение спорных ситуаций мирным путём.

### **Практическое занятие №11. Практическая подготовка №11.**

## **Конфликты. Стресс: природа и причины**

Цель работы: ознакомить с понятием конфликт, ознакомить с понятием стресс.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления конфликтами.

Задание 2.

Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: конфликт, стресс.

Задания и вопросы для контроля:

1. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
3. Природа стресса.
4. Причины стресса.
5. Возникновение конфликтов.
6. Какие стадии развития конфликта вы знаете?

### **Практическое занятие №12. Практическая подготовка №12. Оценка эффективности работы службы**

#### **Задача**

##### **Описание ситуации**

Анализ деятельности службы гостиницы

В результате исследования технологии подбора персонала отдела кадров гостиницы ООО Прибой был выявлен ряд недостатков, которые оказывают негативное воздействие на эффективность деятельности организации и влияют на продуктивную реализацию технологии подбора персонала, что ведет к высокому уровню текучести кадров.

По результатам исследования технологии подбора персонала в ООО Прибой были выявлены следующие недостатки.

- а) невыполнение ряда функций по подбору специалистами по управлению персоналом;
- б) отсутствие практики разделения методов оценки персонала разных должностных категорий при подборе;
- в) отсутствие нормативного закрепления требований к кандидатам при подборе;
- г) ограниченное использование источников привлечения и поиска персонала при подборе;
- д) использование минимального количества внешних источников поиска.

Вопрос для решения. Постройте дерево целей путей решения выявленных в ООО Прибой проблем и приведите комплекс мероприятий их решения.

## Решение

Для поиска путей решения выявленных в ООО Прибой проблем и разработки проекта мероприятий, автором было составлено дерево целей.

Дерево целей – это структурированный иерархический перечень целей организации, в котором цели более низкого уровня подчинены и служат для достижения целей более высокого уровня.

Представленное дерево целей предполагает реализацию мероприятий по трем направлениям: совершенствование нормативного закрепления процесса и технологии подбора, совершенствование качества оценки кандидатов при подборе, а также совершенствование методов и источников привлечения персонала при подборе (см. рисунок 1).



Рисунок – 1 Дерево целей и проект мероприятий по решению выявленных проблем ООО Прибой

Таким образом, нами разработаны мероприятия, которые позволят снизить и минимизировать все перечисленные недостатки, а также повысить эффективность общей деятельности организации, путем повышения продуктивности деятельности сотрудников Отдела кадров ООО Прибой, повышения объемных и качественных показателей деятельности, снижения текучести кадров, путем подбора профессиональных сотрудников с помощью реализации эффективной технологии подбора персонала.

### **Практическое занятие №13. Практическая подготовка №13. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.**

**Тема занятия:** «Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников»

**Цель:**

1. Обобщить и углубить знания по теме «Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы».
2. Получить знания по построению системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.

**Форма реализации:** тестирование, деловая игра.

Критерии оценки:

- «5» - полный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «4» - неполный аргументированный ответ на все поставленные вопросы.
- «3» - не аргументированный ответ на поставленные вопросы.
- «2» - ответа нет, задание не выполнено.

**Методическое оснащение практического занятия:**

- раздаточный материал по теме.

**Задание 1:** разработайте систему стимулирования для сотрудников (базовое вознаграждение, доплаты и премии, меры дисциплинарной ответственности).

**Задание 2:** определите базовые потребности:

**Задание 3.**

Вопросы (обоснуйте свой ответ со ссылкой на нормы Трудового кодекса РФ):

1. Какой порядок увольнения по п. 3 ст. 81 Трудового кодекса РФ?
2. Правомерны ли действия работодателя?
3. Подлежат ли удовлетворению требования Савушкина Б.М.?

**Задание**

<b>Базовая потребность - комфорт</b>	<b>Тарас</b> Тарасу 26 лет. В компании работает 3 года, из них 2 года работал в хозяйственной службе. Среднее-специальное образование. Ранее работал рабочим. Несмотря на то, что он не специалист в своем деле, он неплохо самостоятельно изучил АСУ и разобрался в гостиничном деле. Но, составляя документы для клиентов, он делает массу ошибок. Он исполнитель, открыт в общении. Критику принимает близко к сердцу. Он чаще всех старается избегать неприятностей – например, уступает клиентам, дает необоснованные скидки. Если работа ему полностью ясна, тогда он энергичен. Коллеги часто посмеиваются над его необразованностью и ошибками Тараса, но он не обращает на это внимания и часто обращается к ним с вопросами. Интересуется футболом, но не занимается спортом активно. Хочет получить высшее образование и заниматься маркетингом.
<b>Базовые потребности – престиж и достижение</b>	<b>Николай</b> Николаю 32 года. В компании работает 3 года. Ранее работал заместителем начальника отдела продаж. Образование: среднее. Целеустремленный, систематизирует работу, настойчив. Верит в свои возможности. У Николая нет хорошего контакта с другими сотрудниками. Он относится к ним надменно, часто критикует. Серьезных противоречий не наблюдается, он разумен и вежлив, выполняет в точности все предписания. Хорошо знает продукцию. В

	<p>свободное время читает литературу о технике продажи. Иногда клиенты жаловались, что он слишком настойчив.</p> <p>Разным группам потребителей он продает одинаково хорошо. Его будущая жена – секретарь исполнительного директора средней компании. Он современен, интересуется театром.</p> <p>Вы узнали, что Николай уже некоторое время ищет работу руководителя отдела продаж в компаниях, аналогичной Вашей. Пока безуспешно.</p>
<p><b>Базовые потребности – достижение, немного престиж</b></p>	<p><b>Григорий</b> Григорию 35 лет. В компании 7 лет с момента ее организации. Образование высшее, закончил университет. У него сильный характер, он энергичен и эмоционален. Выходит из себя, если чувствует, что с ним не согласны. Не переносит критики. Великолепно знает продукт и в общении с клиентом напорист – можно даже сказать, что он не продает, а настаивает. Григорий с удовольствием помогает всем в вопросах формирования предложений, ассортимента, оформления документации. Коллеги считаются с его мнением, хотя не все его признают, так как он бывает высокомерен при общении. Часто он согласен с мнением других, поэтому с ним надо было быть поосторожнее. Иногда он учитывает мнение руководителя, но при этом может действовать по-своему.</p> <p>Григорий продает клиентам, которых знает много лет. Женат, двое детей. Жена работает и хорошо зарабатывает. Свободное время проводит с родителями на даче, где находит множество занятий для себя. Стало известно, что Григорий участвует в выставках садоводов, он принес приз за самую большую тыкву. Читает литературу по садоводству, пишет статьи в журнал «Ваш сад» и мечтает написать книгу о тыквах.</p>
<p><b>Базовая потребность – комфорт</b></p>	<p><b>Владимир Пряник</b> Владимиру 23 года. В компании 1 год. Закончил успешно университет, специальность экономика. Очень сообразительный, но продукт знает плохо. Ему нравится разговаривать с клиентами. Владимир азартен, но настойчиво добивается результата, и радуется каждой сделке. Владимир плохо организован, слабо планирует свою деятельность. Готов обучаться, ему нравится осваивать новое.</p> <p>Живет с родителями, экономическое положение семьи прочное. За последние месяцы у него было 5 подруг. Он увлекается спортивными автомобилями (собирает модели) и украшает собственную «девятку».</p> <p>Владимир кажется очень коммуникабельным, активным, легко входящим в контакт с людьми, но очень несерьезным человеком</p>
<p><b>Базовая потребность - безопасность</b></p>	<p><b>Иван Неудачин</b> Ивану 48 лет. В этой компании он работает уже 7 лет. Образование – среднее специальное. Компания находится в городе и регион продажи Ивана – ближайшая область, прилегающая к городу. До работы в компании Иван работал товароведом в продуктовом магазине.</p> <p>Раньше он много работал и получал хорошие заказы. Бесспорно, он знает номенклатуру и оставляет хорошие впечатление о себе: планирует работу и гибок (даже слишком) в общении с клиентом. Он очень старается создать с Вами хороший контакт. Нетрудно заметить,</p>

	<p>что он уверен в себе. Его продуктивность и результаты уменьшаются с каждым месяцем. Он может работать усердно и целеустремленно, но бывают безрезультатные периоды. Иван очень давно не изучает ассортимент и потребности рынка. Общается он в основном со старыми знакомыми, число которых постепенно сокращается. С новыми клиентами Иван пытается работать, но абсолютно не удачно, и переносит эти неудачи болезненно.</p> <p>У Ивана был «вынужденный» брак. Жена выросла в богатой семье, которая была не согласна с выбором дочери. Жена несколько лет жила с ним хорошо. Иван среди друзей и родственников жены чувствовал себя беспомощным и не любил с ними общаться. Отношение жены постепенно изменилось, она стала считать его неудачником и не скрывала своего отношения к нему при других. Дети тоже перестали уважать отца. У Ивана их двое – 23 и 26 лет. Они живут уже самостоятельно. Жена 10 лет назад начала работать и активно участвует в общественной жизни, оставляя мужа по вечерам перед телевизором</p>
--	--

**Практическое занятие №14. Практическая подготовка №14.  
Построение траектории профессионального и личностного развития**

**Цель:**

1. Обобщить и углубить знания по теме «Профессиональное и личностное развитие».
2. Получить знания по построению траектории профессионального и личностного развития.

**Теоретический материал**

Любой план профессионального развития, независимо от целей, сроков и индивидуальных особенностей, обладает похожей структурой:

1. **Цель** — в основе любого планирования всегда лежит конечная точка, к которой вы должны прийти.
2. **Временные рамки** — план будет работать, только если он ограничен во времени: отсутствие границ не мотивирует человека на действие.
3. **Конкретные действия** — список мероприятий, событий и задач, которые нужно посетить или выполнить для того, чтобы приблизиться к своей цели.
4. **Поддержка** — наличие специального наставника, руководителя или просто коллеги, который будет сопровождать сотрудника на всем его пути; однако, если отдельного человека для выполнения подобной функции нет, надлежащую поддержку обеспечивает и правильно организованная среда для обучения.
5. **Контроль** — конкретные показатели, по которым можно отслеживать прогресс и в случае чего корректировать маршрут развития.
6. **Результат** — так называемая отметка о том, что вы как специалист достигли намеченной цели.

**Практическое занятие №15. Практическая подготовка №15.  
Решение ситуационных задач**

**Задача**

**Описание ситуации**

## Выявление потребности в материальных ресурсах

Гостиница ООО Прибой планирует открытие нового филиала, что создает необходимость набора персонала на основании действующего штатного расписания предприятия.

Планируемый номерной фонд оплаты труда, будущей гостиницы соответствует 50 % от ФОТ основного предприятия.

Анализ оплаты труда персонала основного предприятия приведет ниже.

Рассчитаем среднегодовую и среднемесячную заработную плату одного работника на предприятии ООО Прибой

Таблица 1

Расчет среднегодовой и среднемесячной заработной платы  
одного работника ООО Прибой за период с 2010 по 2018 гг.

Показатели	Ед. изм.	2010	2015	2016	2017	2018	Отклонение	
							Абс.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Фонд оплаты труда	тыс. Руб.	74242,1	94347	111278	131168	152217	77974,9	205,03
2.Среднесписочная численность рабочих	чел	585	640	691	724	779	194	133,16
3.Среднегодовая заработная плата одного работника	тыс. Руб.	126,91	147,42	161,04	181,17	195,4	68,49	153,97
4.Среднемесячная заработная плата одного работника	тыс. Руб.	10,58	12,29	13,42	15,1	15,91	5,33	150,43

За анализируемый период фонд оплаты труда увеличился в два раза, что позволило повысить заработную плату. Так в 2018 году по сравнению с 2010 среднемесячная заработная плата увеличилась с 10,58 тыс. рублей до 15,91 тыс. рублей.

Вопрос для решения. Необходимо рассчитать планируемый объем оплаты труда персонала будущей гостиницы, по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия.

**Решение**



Рассчитаем планируемый объем оплаты труда персонала, по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия ООО Прибой

Таблица 2

Планируемый объем оплаты труда персонала, по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия ООО Прибой на 2020 год.

Показатели	Ед. изм.	2020
1	2	7
1.Фонд оплаты труда	тыс.Руб.	76 108,5
3.Среднегодовая заработная плата одного работника	тыс.Руб.	195,4
4.Среднемесячная заработная плата одного работника	тыс.Руб.	15,91

### **Практическое занятие №16. Практическая подготовка №16.**

#### **Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников**

Цель работы: изучить сущность, цели и задачи кадрового планирования.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала.

Задание 2.

Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: кадровое планирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое кадровое планирование ?

2. Что такое планирование расходов на персонал?

3. Что такое нормирование и учет численности персонала?

Цель работы: ознакомить с подходами к укомплектованию структурного подразделения

гостиницы работниками необходимой квалификации.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Структурное подразделение.

Задание 2.

Виды подходов. Укомплектование.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Структурное подразделение.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое структурное подразделение?

2. Что такое укомплектование?

3. Какие виды подходов вы знаете?

## Задача

### Описание ситуации

#### Выявление потребности в персонале

Гостиница ООО Прибой планирует открытие нового филиала, что создает необходимость набора персонала на основании действующего штатного расписания предприятия.

Планируемый номерной фонд, будущей гостиницы соответствует 50 % от основного предприятия.

Анализ персонала основного предприятия приведет ниже.

Таблица 3

Оценка выполнения плана по численности персонала за период с 2010 по 2018 гг.

Категории работников	Ед. изм.	2010	2015	2016	2017	2018	Отклонение	
							Абс.	%
Среднесписочная численность персонала:	чел.	585	640	691	724	779	194	133,16
Линейный персонал	чел.	423	466	509	531	577	154	136,41
Руководители	чел.	33	34	35	36	38	5	115,15
Специалисты	чел.	26	25	23	26	25	-1	96,15
ИТР	чел.	45	49	54	56	59	14	131,11
Служба трансфера	чел.	34	40	41	42	45	11	132,35

Работники охраны	чел.	24	26	30	33	34	10	141,67
------------------	------	----	----	----	----	----	----	--------

Итак, за анализируемый период среднесписочная численность персонала увеличилась на 33,16%, это связано с повышением объемов оказания и расширением деятельности предприятия.

Вопрос для решения. Необходимо рассчитать планируемое количество персонала будущей гостиницы, по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия.

### Решение

Расчет планируемого персонала будущей гостиницы, по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия, приведен ниже.

Таблица 4

Расчет планируемого персонала , по аналогии с штатным расписанием основного предприятия, при условии неизменности действующего штатного расписания предприятия на 2020 год

Категории работников	Ед. изм.	2018
Среднесписочная численность персонала:	чел.	390
Линейный персонал	чел.	289
Руководители	чел.	19
Специалисты	чел.	13
ИТР	чел.	30
Служба трансфера	чел.	23
Работники охраны	чел.	17

### Практическое занятие №17. Практическая подготовка №17.

#### **Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.**

Цель работы: изучить процедуры отбора и найма персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.

Задание 2.

Источники и способы привлечения персонала.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое процедура отбора персонала?
2. Какие критерии отбора персонала вы знаете?
3. Какие источники и способы привлечения персонала вы знаете?

### **Практическое занятие №18. Практическая подготовка №18.**

**Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы.**

**Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.**

Цель работы: изучить квалификационные требования.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Методы диагностики профессиональной пригодности работников.

Задание 2.

Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: высвобождение, увольнение, текучесть кадров, набор персонала.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое квалификационные требования?
2. Какие методы диагностики профессиональной пригодности работников вы знаете?
3. Понятие набора персонала.
4. Виды наборов персонала.
5. Методы набора персонала

### **Практическое занятие №19. Практическая подготовка №19.**

**Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.**

Цель работы: изучить цели и методы оценки работы персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.

Задание 2.

Методика оценки качеств менеджера.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: качества менеджера, деловые качества, личностные качества, морально-этические качества.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое стандарты качества труда?
2. Что такое оценочные технологии?

### **Практическое занятие №20. Практическая подготовка №20.**

**Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы**

Цель работы: изучить правила анализа состава.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1.

Задание 1.

Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: анализ состава.

Задания и вопросы для контроля:

1. Правила анализа состава личных качеств.
2. Как выявить нежелательные качества для персонала?

### **Практическое занятие №21. Практическая подготовка №21.**

**Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице.**

Цель работы: изучить правила адаптации персонала в гостиницах.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.

Задание 2.

Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: Испытательный срок, адаптация сотрудников.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое адаптация сотрудников?
2. Какие мероприятия по адаптации сотрудников вы знаете?
3. Что такое испытательный срок для сотрудников?

## **Практическое занятие №22. Практическая подготовка №22.**

### **Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда.**

Центры оценки квалификаций.

Цель работы: изучить цели и методы оценки работы персонала.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.

Задание 2.

Методика оценки качеств менеджера.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: качества менеджера, деловые качества, личностные качества, морально-этические качества.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое стандарты качества труда?
2. Что такое оценочные технологии?

## **4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя; техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран. Лабораторий – не предусмотрено.

## **4.2. Информационное обеспечение программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых ФУМО для использования в образовательном процессе

### **4.2.1 Основные печатные издания**

#### **4.2.2. Печатные издания**

1. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2018
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2019.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2018.

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих,

раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

#### **Журналы:**

1. Отель
  2. Гостиничное дело
  3. Гостиницы и рестораны
  4. Пять звезд
  5. Кадровое дело
  6. HRMagazine
  7. Управление персоналом
- Управление человеческим потенциалом

#### **4.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
1. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
2. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
3. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
4. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
5. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
6. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
7. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
9. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
10. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
11. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
12. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
13. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
14. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
15. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>



16. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
17. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
18. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
19. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
20. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<p><b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психология коллектива;</p> <p>методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; структуру службы; структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</p> <p>требования к обслуживающему персоналу; методику проведения тренингов для персонала;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг</p>	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p>
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b></p>	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение персонала службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; оценивать эффективность работы службы</p>	<p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	
---	--	--

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг**

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности

**Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**2 курс**

Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 9 декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Бабаева Ю.Д., преподаватель СПО ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссией социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.В. Одинец

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М. Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ ОП 01 ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ 38.02.06 ФИНАНСЫ**

1.1 Комплект фонда оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи.	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

	мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	виды отчетности по продажам.
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы

	бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	(бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1.3 ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Учебная дисциплина ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

ФОС разработан на основании программы учебной дисциплины ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг».

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг»

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг	4	Дифференцированный зачет

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.



При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

<b>Раздел/тема учебной дисциплины</b>	<b>Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Тема 1</b> <b>Введение в маркетинг гостиничных услуг.</b>	
Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	Устный опрос
Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	Устный опрос Дискуссия
Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	<b>Практическое занятие №1.</b> <b>Практическая подготовка №1.</b>
«Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».	<b>Практическое занятие №2.</b> <b>Практическая подготовка №2.</b>
«Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;	<b>Практическое занятие №3.</b> <b>Практическая подготовка №3.</b>
<b>Тема 2</b> <b>Рынок гостиничных услуг.</b>	
Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная	Устный опрос Письменный контроль

концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	
Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	Устный опрос Дискуссия
Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	Устный опрос
Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	<b>Практическое занятие №4.</b> <b>Практическая подготовка №4.</b>
«Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».	<b>Практическое занятие №5.</b> <b>Практическая подготовка №5.</b>
«Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.	<b>Практическое занятие №6.</b> <b>Практическая подготовка №6.</b>
<b>Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.</b>	
Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).	Устный опрос Дискуссия
Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	Устный опрос Письменный контроль
Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.	<b>Практическое занятие №7.</b> <b>Практическая подготовка №7.</b>
Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	<b>Практическое занятие №8.</b> <b>Практическая подготовка №8.</b>
«Определение рыночного жизненного	<b>Практическое занятие №9.</b>

цикла гостиничного продукта и способов его продления.».	<b>Практическая подготовка №9.</b>
«Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».	<b>Практическое занятие №10.</b> <b>Практическая подготовка №10.</b>
<b>Тема 4 Коммуникационная политика гостиничного предприятия</b>	
Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	Устный опрос
Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	Устный опрос Дискуссия
Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	Устный опрос Письменный контроль
«Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».	<b>Практическое занятие №11.</b> <b>Практическая подготовка №11.</b>
«Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».	<b>Практическое занятие №12.</b> <b>Практическая подготовка №12.</b>
«Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».	<b>Практическое занятие №13.</b> <b>Практическая подготовка №13.</b>
<b>Тема 5 Методологические основы маркетинговых исследований.</b>	
Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	Устный опрос
Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	Устный опрос Дискуссия
Полевые и кабинетные исследования.	Устный опрос

Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения	Письменный контроль
Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	<b>Практическое занятие №14.</b> <b>Практическая подготовка №14.</b>
«Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».	<b>Практическое занятие №15.</b> <b>Практическая подготовка №15.</b>
«Отработка навыков составления анкет».	<b>Практическое занятие №16.</b> <b>Практическая подготовка №16.</b>
<b>Тема 6</b> <b>Конкурентоспособность гостиничного предприятия</b>	
Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	Устный опрос
Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	Устный опрос Письменный контроль
«Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».	<b>Практическое занятие №17.</b> <b>Практическая подготовка №17.</b>

## 2.2 Перечень оценочных средств

<i>№</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОС</i>
	Текущий контроль успеваемости		

1	Разноуровневые задания	<p>Применяются задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных</p>	Комплект разноуровневых заданий
2	Реферат	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также</p>	Темы рефератов
3	Доклад, сообщение	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической,</p>	Темы докладов, сообщений
4	Собеседование	<p>Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу,</p>	Вопросы по темам/разделам дисциплины
5	Фронтальный опрос	<p>Средство для проверки теоретических знаний. Рекомендуются для оценки теоретических знаний, алгоритмов решения.</p>	Вопросы по темам/разделам дисциплины
6	Дискуссия	<p>Оценочное средства, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.</p>	Ситуационные задания для проведения дискуссии

7	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий для текущего контроля
8	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по разделу (теме).	Комплект заданий. Методические указания для выполнения самостоятельной работы.
9	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по разделу (теме)	Комплект ФОС для текущего контроля к разделу (теме).
<b>Промежуточная аттестация</b>			
10	Контрольное тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий (ФОС для промежуточной аттестации)

### **2.3 Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические и практические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические

	вопросы, показал хорошие знания в рамках учебного материала. Выполнил с небольшими неточностями практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

### 3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде тестирования, практических заданий.

**Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине**

**Примерные задания** Тестовые задания.

#### Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

#### Варианты тестовых заданий

**1. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая НЕ относится к гостиничному продукту:**

А) Неосвязаемость, абстрактность

Б) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем

В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя

Г) Невозможность хранения

Д) Необходимость складирования

- 2. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая НЕ относится к гостиничному продукту:**
- А) Непостоянство качества
  - Б) Необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами
  - В) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
  - Г) Преобладание технических факторов над человеческими факторами
  - Д) Сравнительное постоянство качества
- 3. Гостиничный бренд «Marriot» представлен на рынке Москвы отелями разной классности: «Marriot Тверская» для бизнесменов среднего уровня управления; «Marriot Гранд» для высшего руководства корпораций; «Marriot Аврора» для президентов корпораций, политиков высшего ранга, звезд эстрады. На основе какого процесса осуществлено деление:**
- А) Сегментация рынка
  - Б) Дифференциация услуг
  - В) Дегуманизация услуг
  - Г) Мажоризация услуг
  - Д) Гламуризация услуг
- 4. Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса -улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:**
- А) Сегментация рынка
  - Б) Дифференциация услуг
  - В) Дегуманизация услуг
  - Г) Мажоризация услуг
  - Д) Гламуризация услуг
- 5. Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:**
- А) Дифференцированный
  - Б) Недифференцированный
  - В) Целевой маркетинг
  - Г) Телемаркетинг
- 6. Отель предоставляет различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:**
- А) Дифференцированный
  - Б) Недифференцированный
  - В) Целевой маркетинг
  - Г) Телемаркетинг



**7. Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт, а также набор маркетинговых стимулов - это:**

- А) Гостиничный продукт
- Б) Гостиничный объект
- В) Сегмент рынка
- Г) Радиус рынка

**8. Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности - это:**

- А) Гостиничный продукт
- Б) Гостиничный объект
- В) Сегмент рынка
- Г) Радиус рынка

**9. Какой процесс позволяет выявлять свойства и характеристики отдельных рынков?**

- А) Сегментация
- Б) Апробация
- В) Дегуманизация
- Г) Астролябизация
- Д) Гламуризация

**10. Что является объектом сегментирования в гостинице:**

- А) Гости (потребители услуг)
- Б) Сотрудники, оказывающие услугу
- В) Поставщики услуг
- Г) Покупатели услуг

**11. Что представляет собой реклама?**

- А) платное, не личное представление и продвижение товаров и услуг;
- Б) сообщение о свойствах товара через средства массовой информации;
- В) сведения о товарах и услугах на щитах, на городском транспорте;
- Г) информация, принижающая достоинства товаров конкурентов.

**12. Выберите из предложенного списка все определения рекламы:**

- А) Передача обращения от источника информации к ее получателю посредством определенного канала
- Б) Форма коммуникаций, которая пытается перевести качество товаров, услуг, идей на язык нужд и запросов

- В) Часть маркетинговых коммуникаций
- Г) Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт

**13. Что такое сегментация рынка?**

- А) Разделение рынка на географические участки
- Б) Разделение потребителей на группы на основе различий в нуждах
- В) Разделение продавцов на группы по реализуемым товарам;
- Г) Разделение покупателей на группы по покупательной способности

**14. Что такое жизненный цикл услуги?**

- А) Процесс развития продаж товара и получения прибыли;
- Б) Время производства и продвижения товара на рынке;
- В) Время от начала производства до его прекращения;
- Г) Время, необходимое для реализации товара на рынке

**15. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:**

- А) Объект рекламирования;
- Б) Направленность;
- В) Характер рекламы;
- Г) Особенности рекламного обращения

**Ключи к тестам**

№	Вариант ответа
1	Б,Д
2	В,Г,Д
3	А, Д
4	Б
5	А,В
6	В
7	А
8	А
9	А,Г
10	А,Б,В
11	А,Б,В
12	А,Б,В
13	Б
14	В
15	В

**3.1.2 Письменный контроль знаний**

Стимулирование сбыта гостиничного продукта: методы и значение

- 1. Реклама в системе маркетинга
- 3 Нравственные проблемы рекламы

- 4 Организация продаж номерного фонда гостиницы
- 5 Работа с маркетинговой информацией
- 6 Работа с анкетами в гостиница
- 7 Работа с опросными листами гостей

### **3.1.3 Вопросы для обсуждения (собеседования) на занятиях**

1. Принципы контроля.
2. Этапы проведения контроля
3. Принципы принятия управленческих решений.
4. Способы управления конфликтом.
5. Деловой этикет.

### **3.1.4 Разбор конкретных ситуаций.**

1. Составление организационной структуры службы маркетинга туристского предприятия.  
Схематичное составление организационной структуры службы маркетинга гостиницы или иного туристского предприятия (по выбору студента) с указанием вида гостиничного предприятия и предоставляемых им услуг.
2. Изучение и анализ поведения покупателей при совершении покупки.  
Анализ поведения покупателей на 6-ти этапах при совершении конкретной покупки (товар выбирается студентом самостоятельно; в роли покупателя обычно выступает сам студент).
3. Разработка рекламного обращения, объявления и фирменного стиля гостиничного предприятия.  
Разработка рекламного обращения, объявления и фирменного стиля гостиничного предприятия на примере конкретной гостиницы, которую студент выбирает самостоятельно.

### **Примерные задания для выполнения практических работ**

#### **Практическая работа №1.**

#### **Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.**

**Цель занятия** Научить определять окружающую среду предприятия: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.

**Знать** Окружающую среду предприятия: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.

**Уметь** Определять окружающую среду предприятия: 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 складывается 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

### **Практическая работа №2.**

#### **Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства.**

**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

Признак классификации	Вид спроса	Вид маркетинга

### Контрольные вопросы

1. Виды спроса, их краткая характеристика.
2. Маркетинговые мероприятия при различных видах спроса.
3. Типы маркетинга в зависимости от вида спроса

### Практическая работа №3.

#### Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды

**Цель занятия** Изучение факторов, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта.

**Знать** Факторы, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта.

**Уметь:** определять факторы, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта.

### Теоретическая часть

Каждый новый продукт начинается с идеи и превращается в набор физических характеристик и услуг, предлагаемых потенциальному клиенту. Процесс, в ходе которого идеи рождаются, оцениваются и превращаются в продукты, называется *разработкой нового продукта*. Мы рассмотрим семь стадий процесса разработки нового продукта:

1. разработка стратегии в отношении нового продукта;
2. генерация идеи нового продукта;
3. первичный отбор идей;
4. бизнес-анализ;
5. разработка непосредственно продукта;
6. тестирование продукта на рынке;
7. коммерциализация.

### Практическая часть

Выбрать средство размещения и установить:

Зависимость объема продаж ГП:

а) от внутреннего качества ГП (уровня сервиса, имиджа, удобства, культуры персонала);

б) от ТО и ТА, транспорта, месторасположения, маркетинговых решений, цен, погоды, окружающей среды, рекреационных, культурно-исторических возможностей региона, его имиджа, наличия и количества конкурентов

### Контрольные вопросы

1. Факторы, влияющих на разработку и объем продаж гостиничного продукта.

2. Семь стадий процесса разработки нового продукта:

**Практическая работа №4.**  
**Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный,  
дифференцированный, концентрированный маркетинг.**

**Цель работы** – изучить методику сегментации рынка по продукту; сформировать умения и навыки использования настоящей методики для формирования профилей целевых сегментов рынка.

**Задание:** *Изучить методику сегментации рынка. Обосновать критерии и методы сегментирования. Подготовить аналитический отчет о состоянии рынка и выбрать стратегию сегментирования. Обработать и интерпретировать собранную информацию.*

**ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Понятие и уровни сегментирования**

Сегментирование рынка является основным инструментом современной теории и практики маркетинга.

Рынок состоит, с точки зрения маркетинга, из покупателей, которые отличаются вкусами, желаниями и потребностями. Очень сложно удовлетворить запросы всех потребителей, так как потребности различны. Ориентация на усредненный уровень, без учета дифференциации потребностей, не лучшая стратегия использования потенциальных возможностей предприятия. Следовательно, при планировании бизнеса, необходимо рассматривать рынок как дифференцированную структуру в зависимости от групп потребителей и потребительских свойств товара, так как необходимо учитывать индивидуальные предпочтения различных категорий покупателей.

Один из методов, позволяющих снизить уровень риска, является применение сегментации рынка, то есть разделение его на локальные элементы. При этом *сегмент* рассматривается как совокупность, группа потребителей, одинаково реагирующих на один и тот же продукт и на комплекс маркетинга.

*Главная цель сегментирования* – обеспечить адресность разрабатываемому, производимому и реализуемому товару.

С помощью сегментирования достигаются следующие *цели*: наилучшее удовлетворение потребностей людей; повышение конкурентности товара и

производителя; уклонение от конкурентной борьбы путем перехода в неосвоенный сегмент рынка; ориентация маркетинга на конкретного потребителя.

Сегментирование может быть нескольких *видов* в зависимости от характера проведения и от типа потребителя:

- *Макро - сегментация.* Рынки делятся по регионам, странам, степени индустриализации.
- *Микро - сегментация.* Формирование группы потребителей одной страны (региона) по детальным критериям.
- *Сегментация вглубь.* Процесс начинается с широкой группы потребителей, а затем углубляется в зависимости от классификации конечных потребителей товара (услуг).
- *Сегментация вширь.* Начинается с узкой группы потребителей, а затем расширяется в зависимости от сферы назначения и использования товара.
- *Предварительная сегментация.* Начальный этап исследований, определяющий максимально возможное число рыночных сегментов.
- *Окончательная сегментация.* Завершающая стадия анализа рынка, связанная с поиском оптимальных сегментов рынка в целях позиционирования на них товаров, отвечающих спросу потребителей и возможностям фирмы.

### **Основные принципы сегментирования**

В качестве основных параметров сегментации рынка, наиболее часто используемых на практике, можно использовать следующие группы факторов:

- *географические* – деление рынка по административному и географическому положению, численности и плотности населения, климатическим особенностям;
- *демографические* – возраст потребителей, пол, размер и этапы жизненного цикла семьи, уровень доходов, род занятий, образование, национальные и религиозные признаки;
- *психографические* – общественные классы, образ жизни, тип личности; - *поведенческие* – повод покупки, выгода, статус, степень приверженности пользователя, интенсивность, отношение к товару.

Оценкой полученных вариантов сегментирования может служить *профиль сегмента*.

Составление профиля – выделение наиболее характерных черт полученных сегментов, их описание.

Итак, процедура идентификации сегментов рынка включает три этапа: опрос, анализ и определение профиля сегмента.

### 1 Этап: *ОПРОС*

Исследователь проводит опрос потенциальных потребителей, а затем результаты опроса обсуждает в фокус – группе. На основе полученных данных составляется формальная анкета для определения основных характеристик респондентов (демографических, психографических, поведенческих) и степень их значимости; уровень осведомленности участников опроса об основных торговых марках и рейтинга марок, способов использования товара потребителями.

### 2 Этап: *АНАЛИЗ*

Исследователь проводит *факторный анализ* собранной информации, чтобы исключить коррелирующие переменные, а затем *кластерный анализ* каждой группы, определяя конкретное число четко различимых сегментов.

### 3 Этап: *ПРОФИЛИРОВАНИЕ СЕГМЕНТА*

Составляется общая характеристика выделенного сегмента, в которой указывается его профиль, особенности поведения потребителей, их характеристики. Исходя из этого каждому сегменту может быть присвоено имя собственное или обозначение.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ***Последовательность построения многофакторной модели сегментирования на примере рынка, на котором функционирует объект исследования***

**Этап 1.** Учитываются факторы, отражающие потребительские предпочтения, т.е. определяются потребительские характеристики товара - на что обращают внимание покупатели в первую очередь. Перечень характеристик устанавливается с помощью опроса большего числа потенциальных потребителей продукта. Полученные результаты отражаем в 1-й колонке таблицы 3.1.

Таблица 3.1 – Сегментация рынка (наименование продукта)

Потребительские характеристики продукта	Сегменты рынка						Новые продукты	
	1		2		3		Продукт А	Продукт Б
		1	2		1	2		
<i>1</i>	2		3		4		5	6



**Этап 2.** Строим профили моделей, т.е. устанавливаем, в какой мере учитывались те или иные потребительские характеристики. При этом используем следующие ранги: I – принципиально важная характеристика; II – важная характеристика; III – необязательная характеристика.

Оценка проводится экспертно. При этом в качестве экспертов могут выступать разработчики продукта. Маркетолог, ведущий опрос, отражает мнение экспертов в колонках 5 и 6 таблицы 3.1.

**Этап 3.** Выделяем группы потребителей, которые различаются своими требованиями к продукту, т.е. формируем сегменты рынка. Из установленного перечня сегментов, пользуясь критериями сегментации, выбираем наиболее перспективные сегменты и заносим их в таблицу (колонки 2 – 4).

**Этап 4.** Строим профили каждого сегмента, т.е. определяем степень важности той или иной потребительской характеристики для каждой из групп пользователей – представителей соответствующих сегментов. Результаты заносим в таблицу в колонки 2-4.

**Этап 5.** Сравниваем профили продуктов А и Б с профилями каждого сегмента и устанавливаем, насколько каждый из продуктов отвечает требованиям того или иного сегмента. Результаты сравнения профилей продукта А и Б и сегментов отражаются по каждой характеристике во всех сегментах «+», если продукт отвечает требованиям сегмента, «-» - если не удовлетворяет требованиям сегмента под цифрой 1 для продукта А и цифрой 2 - для продукта Б.

Соответственно, если в сегменте стоит оценка значимости характеристики «С – необязательно», то сравнение не проводится, так как потребителям безразлична эта характеристика.

**Этап 6.** Подсчитываем количество знаков «+» и «-» в каждом сегменте для продукта А и Б, определяем на сколько продукт устраивает потребителей данного сегмента.

**Этап 7.** Определяем направления адаптации продукта под требования конкретных сегментов.

Для *организации процедуры сегментирования* на исследуемом предприятии применяется «Лист предварительной экспертизы по методике «Сегментация рынка продукта предприятия».

При осуществлении экспертизы реализуются следующие процессы:

- проведение работ по применяемой методике;
- формирование перечня исследуемых продуктов;
- формирование перечня потребительских характеристик;
- представление установленных форм опросных листов и градации оценок.

1. *Проведение работ по применяемой методике:* разработка опросных документов; проведение опроса среди разработчиков продукта; проведение опроса среди потребителей; обработка анкет и анализ потребителей; выдача рекомендаций и составление отчета.

2. *Формирование перечня исследуемых продуктов* (кратко обосновать выбор):  
 Продукт А: \_\_\_\_\_; Продукт Б: \_\_\_\_\_.

3. *Перечень потребительских характеристик продуктов* (раскрыть содержание характеристик):

1-я характеристика: \_\_\_\_\_;

2-я характеристика: \_\_\_\_\_ и т.д.

4. *Формы опросных листов и градации оценок:* I- очень важная; II – важная; III – неважная.

Опросный лист для производителей

Необходимо отметить степень важности характеристик продукта, отметив знаком соответствующую графу (2-4)

Характеристика	Степень важности характеристики		
	очень важная	важная	несущественная
1	2	3	4

Опросный лист для потребителей

Необходимо отметить степень важности характеристик продукта для каждого из представленных сегментов рынка, поставив значение I – принципиально важная характеристика; II – важная характеристика; III – необязательная характеристика.

№ характеристики	Сегменты рынка		
	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
1	2	3	4

**Контрольные вопросы:**

1. В чем заключается процедура сегментирования.
2. Охарактеризуйте факторы, определяющие сегментацию рынка на стратегическом уровне.

3. Раскройте систему признаков продуктовой сегментации.

4. В чем заключаются основные требования к выбору рыночного сегмента.

### **Практическая работа №5**

#### **Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.**

**Цель занятия** Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.

**Знать** как определять целевой сегмент потребителей гостиничных услуг.

**Уметь** Определить целевой сегмент потребителей гостиничных услуг.

#### **Теоретическая часть**

Целевой рынок — это наиболее подходящая или выгодная для туристского или гостиничного предприятия группа сегментов (или один сегмент), на которую направлена маркетинговая деятельность.

Определение целевого рынка представляет собой оценку привлекательности каждого сегмента рынка и выбор одного или нескольких сегментов для выхода на них со своим продуктом.

Выбору целевого рынка следует уделять серьезное внимание, так как от этого в значительной мере зависит эффективность всей следующей деятельности предприятия.

Потенциал сегмента рынка характеризуется его количественными параметрами, т.е. емкостью. Сегмент должен быть изначально достаточно емким, чтобы можно было покрыть издержки, связанные с внедрением и работой на рынке, и получить прибыль.

Кроме того, он должен иметь перспективы дальнейшего роста.

Для оценки доступности сегмента рынка для туристского предприятия необходимо получить информацию о том, существуют ли какие-либо препятствия, имеется ли принципиальная возможность начать внедрение и продвижение своего продукта на том или ином сегменте рынка.

Оценка существенности сегмента предполагает определение того, насколько реально ту или иную группу потребителей можно рассматривать как сегмент рынка, насколько она устойчива по основным объединяющим признакам. Следует выяснить: устойчивы ли потребности сегмента в отношении предлагаемого турпродукта. В противном случае можно попасть в сегмент, где конкуренты имеют прочные позиции, или предложить туристский продукт с нечеткими, размытыми адресными характеристиками, который не будет признан клиентами.

Анализ возможностей освоения сегмента рынка предполагает:

- оценку риска;
- выявление позиций основных конкурентов;
- определение возможной реакции конкурентов на появление новой фирмы;
- прогнозирование возможного объема продаж и прибыли.

На основе проведенных мероприятий делается окончательный вывод о выборе того или иного сегмента в качестве целевого.

#### **Практическая часть**

Определение целевого сегмента рынка включает в себя следующие этапы:

- 1) определение потенциала сегмента рынка;
- 2) оценка доступности и существенности сегмента;
- 3) анализ возможностей освоения сегмента рынка.

Анализ возможностей освоения сегмента рынка предполагает:

- оценку риска;
- выявление позиций основных конкурентов;
- определение возможной реакции конкурентов на появление новой фирмы;

- прогнозирование возможного объема продаж и прибыли.

При поиске оптимального количества целевых сегментов рынка используют два метода — концентрированный «метод муравья», и дисперсный «метод стрекозы».

Концентрированный метод предполагает последовательную поисковую работу, он требует значительных временных рамок, но не является затратным. Его можно использовать постоянно, исследуя все возможные сегменты последовательно, сравнивая и анализируя их. Такой подход в конечном итоге дает маркетинговой службе гостиничного предприятия представление о всех исследованных сегментах и позволяет выделить наиболее плодотворные.

Дисперсный метод — это метод динамичного поиска, он предполагает охват максимального количества сегментов рынка, для того чтобы затем остановиться на более выгодных. Такой метод, скорее, можно оценить как экспресс-метод, так как он рассчитан на быстрое получение результата. В практике работы гостиничных и туристских предприятий его следует использовать в начале «высокого сезона», для того чтобы достичь максимальной загрузки Номерного фонда и получить наибольший доход. На основе проведенных мероприятий делается окончательный вывод о выборе того или иного сегмента в качестве целевого. Процесс определения целевого рынка самым тесным образом связан с выбором маркетинговой стратегии туристского и гостиничного предприятия.

#### **Контрольные вопросы**

1. Определение целевого сегмента рынка включает какие этапы.
2. Как определить анализ возможностей освоения сегмента.

### **Практическая работа №6**

**Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.**

**Цель занятия** Применять рыночные концепции предприятием гостеприимства.

**Знать** Как определять рыночную концепцию.

**Уметь** Определять рыночную концепцию предприятием гостеприимства.

Производственная: основана на утверждении «потребитель отдаст предпочтение товарам, которые широко распространены и доступны по цене». Т.е. управление М д/б направлено на совершенствование производства. Эта концепция актуальна в 2-х случаях 1) когда спрос на товары превышает предложение. 2) когда с/с-ть товара слишком высока и повышение производительности позволяет её снизить.

Товарная: основана на утверждении «потребитель отдаст предпочтение товарам, качество и характеристики, которых постоянно улучшаются.

Сбытовая: основана на утверждении «покупатель не будет покупать товар, если не предпринимать специальных мер по продвижению товаров на рынок и широкомасштабной продажи.

Маркетинга (философия управления маркетингом): она предполагает, что достижение компанией своих целей явл-ся результатом определения нужд и запросов целевых рынков и более эффективного, по сравнению с компаниями – конкурентами, удовлетворения потребителей.

Социально – этическая: компания д. определить нужды и потребности целевых рынков, а затем обеспечить высшую потребительскую ценность более эффективными, по сравнению

с конкурентами, способами, которые поддерживают или улучшают благополучие как клиентов, так и всего общества в целом.

Стратегического маркетинга: основывается на ориентации на потребителей и конкурентов (т.е. удовлетворение основана на утверждении конкурентами)

Интеграционная: основывается на одновременной ориентации на новый продукт и потребителя

#### **Контрольные задания:**

Решение ситуационных задач, кейсов.

### **Практическая работа №7**

**Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников**

**Цель занятия** Определять каналы сбыта гостиничных услуг

**Знать** Каналы сбыта гостиничных услуг

**Уметь:** Определять каналы сбыта гостиничных услуг

#### **Теоретическая часть**

Организация продаж является ключевым элементом гостиничного бизнеса, и поэтому коммерческие службы гостиничных предприятий стремятся сделать свою сбытовую стратегию более активной и разнообразной.

Прямые продажи.

Агентские продажи.

Взаимоотношения гостиничных предприятий и туроператорских фирм

#### **Практическая часть**

Гостиничные предприятия разрабатывают собственную политику продаж, в которой определяют свой собственные деловые интересы и тактические приемы работы с туроператорами.

Интересы гостиничных предприятий:

- добиваться от туроператорских фирм, имеющих большие скидки, публикации каталогов, буклетов, рекламных материалов, проведение рекламных кампаний для популяризации гостиницы;

- туроператоры должны иметь свою агентскую сеть и регулярно направлять туристов в гостиницу;

- с крупными туроператорами работать только на условиях крупной предоплаты;

- при проведении переговоров и подписании договора необходимо получить от операторов и зафиксировать в договоре ожидаемые количественные и финансовые объемы продаж.

Определить каналы сбыта гостиничных услуг на примере гостиницы Космос.

#### **Контрольные вопросы**

1. Перечислить каналы сбыта гостиничных услуг

2. Значение сбыта гостиничных услуг

## **Практическая работа № 8**

**Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.**

**Цель занятия** изучение методов ФОССТС

**Знать** изучение методов ФОССТС

**Уметь** изучение методов ФОССТС

### **Теоретическая часть**

Подробнее репозиционирования гостиничного продукта можно разделить на четыре типа:

И) гостиничный продукт репозиционируется по просьбе нового сегмента рынка (включает изменение продукта или, возможно, только изменение путей его внедрения на рынок);

2) отель пытается добавить к своему сегменту гостиничного рынка новый целевой сегмент. Новый продукт внедряется в соответствии с потребностями нового сегмента одновременно с сохранением старого продукта, удовлетворяющего старый сегмент рынка;

3) Отель увеличивает размер существующего целевого сегмента. Это сложная задача, поскольку туристы со временем могут изменить свое отношение к гостиничному продукту;

4) структура рынка меняется самостоятельно. Отношения между продуктами на гостиничном рынке изменяются и соответственно изменяются характеристики, определяющие целевой рынок.

### **Практическая часть**

Часто гостиницы в своем секторе одновременно создают несколько торговых знаков, что дает возможность занимать уникальное положение для разных сегментов. Однако проблема здесь заключается в том, чтобы один торговый знак не поглощал другой. Например, французская гостиничная группа «Аккор» свой продукт поделила между следующими концепциями (среди них есть гостиницы от одно - до четырехзвездочных): «Софитель», «Меркур», «Новотель», «Алтея», «Ибис», «Урбис», «Формула 1», «Мотель 6», «Парфенон», «Пульман».

Определить для этих средств размещения репозиционирование гостиничного продукта и разделить на четыре типа.

### **Контрольные вопросы**

1. Типы репозиционирования гостиничного продукта

2. Изучение методов ФОССТС

## **Практическая работа №9.**

**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 быть 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.

### **Практическая работа №10.**

#### **Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов**

**Цель занятия** Разработка практических рекомендаций по формированию спроса.

**Знать** как разработать практические рекомендации по формированию спроса.

**Уметь** разработать практические рекомендации по формированию 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.

## **Практическая работа №11**

### **Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки.**

**Цель занятия** Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки.

**Знать** Как разработать рекламные обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки.

**Уметь:** разработать рекламные обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки.

### **Теоретическая часть**

**Слоган** (с англ. Slogan, to slog сильно ударять) - это рекламный девиз (текст), кратко характеризующий имидж рекламной кампании. Разработка легко запоминающегося, красивого, яркого и звучного слогана обеспечивает компании узнаваемость. Наиболее известные бренды, как правило, имеют слоган и зачастую могут иметь несколько различных слоганов. Слоганы очень часто повторяются в средствах массовой информации и напрямую влияют на принятие решений потребителями, вызывая у них эмоциональный отклик.

### **Пример слоганов:**

Reebok: I am what I am (Я – это Я).

Adidas: Impossible is nothing (Невозможное возможно).

Sprandi: Get what you want (Получи то, что ты хочешь).

Nike: Just do it (слоган для продвижения линии мужской одежды и обуви).

Nike: Here I Am (слоган для европейской женской аудитории бренда).

BMW: The Ultimate Driving Machine (используется на рынке Северной Америки).

### **Практическая часть**

1. Разработка товарного слогана

Товарный слоган это первое впечатление, остающееся у потребителя о новой торговой марке. Разработка товарного слогана - первый шаг к продвижению товара и увеличению рынка сбыта.

2. Разработка фирменного слогана

Фирменный слоган - краткое, яркое, запоминающееся отражение специфики компании. Он звучно и логично должен дополнять ее название. Если целью вашего бизнеса является завоевание основных лидирующих позиций и укрепление имиджа компании, то важным дополнением к логотипу (торговой марке) становится фирменный слоган.

### 3.Рекламный слоган

Рекламный слоган, как рабочий инструмент, способствующий эффективному продвижению продукта, должен быть сформулирован на базе коммуникативного послания и являться отражением позиционирования бренда.

### 4.Имиджевый слоган

Имиджевый слоган направлен на повышение узнаваемости торговой марки, на придание продукту определённых имиджевых характеристик и акцентирование внимания аудитории на нематериальных особенностях бренда.

### 5.Разработка логотипа.

### 6.Разработка товарного знака.

### 7.Разработка торговой марки

## Контрольные вопросы

1.Виды рекламных материалов

2.Способы разработки материалов

## Практическая работа№12

**Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия.**

**Цель занятия** Составление плана проведения рекламной компании.

**Знать** Как составлять план проведения рекламной компании.

**Уметь:** составлять план проведения рекламной компании.

### Теоретическая часть

Цели рекламы обычно родственные, но не тождественны целям маркетинга, которые они помогают достичь. В маркетинговых целях в сфере рекламы можно отнести: доведение до потенциальных потребителей информации о гостиничных услугах, цены на них и их характеристики; принуждения думать о пользовании услугами отеля, приводя доводы в их пользу; принуждения желание воспользоваться услугами гостиницы.

Цели рекламы должны быть установлены точно и, по возможности, выраженные количественно, так, чтобы степень их достижения подвергался точному измерению или хотя бы оценке.

В рекламных целей отеля можно отнести:

- создание имиджа новым услугам или торговой марке;

- улучшение имиджа услуги или торговой марки;
- повышение известности марки гостиницы среди бизнесменов;
- повышение уровня загрузки гостиницы в межсезонье;
- заинтересованность потребителей, принадлежащих к новому сегменту рынка.

### **Практическая часть**

Составить программу по рекламе гостинице

1. Выяснение всех деталей поставленной задачи.
2. Определение инструментов рекламной кампании.
3. Составление бюджета рекламной кампании.
4. Расчет предполагаемого эффекта от кампании.
5. Оформление плана мероприятия.

### **Контрольные вопросы**

1. Цели и задачи рекламной компании.
2. Как составлять план проведения рекламной компании.

### **Практическая работа №13**

#### **Формирование рекламных материалов**

**Цель занятия** Формировать рекламные материалы

**Знать** Особенности формирования рекламных материалов

**Уметь** Формировать рекламных материалов

### **Теоретическая часть**

Реклама как комплекс коммерческих сообщений - это одно из средств, которые имеет отель для решения своих долгосрочных и краткосрочных задач. При планировании рекламной кампании следует определить цель, которая должна быть достигнута с помощью рекламы, затем определить пути ее достижения. Общий план рекламной кампании необходимо детально проработать. Он должен включать: выбор стратегии маркетинга; выбор целевой аудитории, на которую рассчитана реклама, выбор направления и темы рекламной кампании, выбор средств информации и конкретных носителей рекламы, выбор способов проведения рекламной кампании и средств контроля за эффективностью рекламы.

### **Практическая часть**

Выбрать в Интернет ресурсах средство размещения, подобрать каталог и выполнить работу- ответить на вопросы

Распределение рекламных ассигнований осуществляется по следующим направлениям:

- а) по функциям рекламной деятельности;
- б) по сбытовым территориям;
- в) по средствам рекламы;
- г) по рекламируемым товарам.

Основными статьями рекламного бюджета в зависимости от функционального назначения являются:

1. административные расходы - заработная плата работников рекламной службы, накладные расходы и др.;
2. расходы на приобретение рекламного пространства (одна из самых больших статей) - закупка места на газетных полосах и страницах журналов, эфирного времени на телевидении и радио, площадей на специальных стендах, места под расклейку листовок и размещение различных рекламных носителей на транспорте и т. д.;
3. материальные затраты на производство рекламоносителей: видеороликов, плакатов, других средств печатной рекламы, носителей наружной рекламы и т. п.;
4. гонорары рекламным агентствам;
5. другие рекламные затраты (например, на закупку информационных баз, почтовые расходы, транспорт и т. п.).

Сущность остальных трех критериев, фиксирующих направления расходования рекламных ассигнований, вполне определяется их названиями: по сбытовым территориям; по средствам рекламы; по рекламируемым товарам.

### **Контрольные вопросы**

1. От чего зависят расходы на рекламу
2. Распределение рекламных ассигнований

## **Практическая работа №14**

**Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.**

**Цель занятия** Определить основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг

**Знать** Основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг

**Уметь** Определять основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг

### **Теоретическая часть**

Основными составляющими системы продвижения являются:

- реклама - распространение информации об услугах с использованием платных каналов;
- пропаганда - использование бесплатных каналов распространения информации о товарах и услуги в форме связей с общественностью для получения благоприятной популярности и формирование привлекательного имиджа;
- стимулирование сбыта - формирование системы поощрительных мер и приемов по цели увеличения реализации услуг. Система маркетинговых коммуникаций оперирует разнообразным инструментарием: ярмарки, выставки, коммерческие презентации, рекламные издания, демонстрации, проведение конкурсов, специальные рекламные средства и др.. В процессе маркетинговых коммуникаций участвуют: коммуникаторы (отправители информации), адресаты (получатели информации), собственно информация, коммуникационная система.

## Практическая часть

Используя Интернет ресурсы привести примеры разработки нового продукта.

1. Разрабатываемый продукт должен повышать рейтинг гостиницы и способствовать увеличению его прибыли.
2. При разработке новых продуктов акцент необходимо делать не на количество, а на качество.
3. Разработать меры, которые помогут защитить продукт от копирования конкурирующими отелями.
4. Необходимо заранее определить возможные доходы и возможные потери, связанные с выводом нового продукта на рынок.

### Контрольные вопросы

1. Основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг
2. Правила разработки нового продукта.

## Практическая работа №15

### Изучение и освоение 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.

### Практическая работа №16

#### Отработка навыков составления анкет

**Цель работы** – закрепление знаний о порядке разработки анкет для сбора данных и формирование умений по составлению анкет при проведении маркетинговых исследований

**Задание:** Разработать анкеты для сбора первичных данных, необходимых для проведения маркетинговых исследований по одному из выбранных рынков: сельское хозяйство, добыча ресурсов, производство машин и оборудования, строительство, научная и образовательная деятельность, торговля и др.

#### ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Для сбора необходимой информации используются анкеты, которые позволяют провести измерения и фиксацию информации для последующей обработки и анализа.

Структура анкеты состоит из трех частей:

1. Вступление – его цель убедить респондента принять участие в опросе, дать короткую характеристику опроса.
2. Реквизитная часть – позволяет провести идентификацию респондентов для дальнейшей их группировки.
3. Основная часть – отвечает целям исследования.

При разработке вопросов следует обратить внимание на тип вопросов, их содержание, последовательность и наличие контрольных вопросов, шкалы измерений (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Типы вопросов

Тип вопроса	Пример
Открытый	Что Вы думаете о качестве сока «Фруктовый сок»?
Закрытый	Вы пьете натуральные соки?
	1. Да   2. Нет
Со шкалой ответов	Как Вы оцениваете дизайн сока «Фруктовый сад»
	1-очень плохой   5-очень хороший
	1   2   3   4   5

При выборе типа вопросов следует учитывать следующие факторы:

- природу фактора, который измеряется;
- результаты предыдущих исследований;
- метод получения информации; - желаемый уровень шкалы измерений; - способности респондента.

Основными требованиями к вопросам являются:

- 1) вопрос должен быть сконцентрирован на одной проблеме;
- 2) вопрос должен быть коротким, сложные вопросы отвлекают внимание;
- 3) вопрос должен быть четким, все должны понимать его одинаково;
- 4) термины должны быть понятны отвечающему;
- 5) респондент должен иметь возможность ответить на вопрос;
- 6) не следует задавать вопросов, которые наталкивают на ответ.

Основные требования к анкете:

- вопросы необходимо ставить в логической последовательности; - не делайте анкету долгой и нудной. Внимание респондента можно удерживать на улице на протяжении 3 минут, дома на протяжении 5 минут;
- подготовьте вступление, респондент должен получать удовлетворение от того, что выбор попал на него.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Используя указанные выше правила, составьте анкету для изучения потребительских предпочтений, поведения и мотивов поведения потребителей выбранного рынка товаров (услуг).

2. После подготовки анкеты следует оценить её качество на ближних, а потом протестировать на узкой группе респондентов. При этом следует проверить отсутствие явных ошибок, реакцию респондентов и соответствие терминов.

### ***Получаемые результаты и их обработка***

Полученную информацию тестирования обработать с помощью статистических методов. Результаты представить в виде таблиц, графиков, диаграмм.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Назвать основные правила, применяемые при разработке анкеты.
2. Сформулировать цель проведения маркетингового исследования
3. Сделать выводы по проведенным маркетинговым исследованиям.

## **Практическая работа №17**

### **Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению.**

**Цель занятия** Определять показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги.

**Знать** Показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги.

**Уметь:** Определять показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги.

### **Теоретическая часть**

Конкурентные преимущества бывают внешние и внутренние. В этой связи необходимо выделить следующие внешние конкурентные преимущества применительно к предприятиям гостиничного типа, такие как:

- ï законодательство;
- ï конкурентоспособность региона;
- ï инфраструктура региона;
- ï сила конкуренции;
- ï доля рынка;
- ï количество конкурирующих субъектов.

Внутренними конкурентными преимуществами гостиницами могут являться: месторасположение, историческая ценность здания, отличное или близкое к идеальному состояние материально-технической базы, высокий уровень качества обслуживания, широкий спектр предоставляемых услуг, относительно низкий уровень цен, персонал, программа поощрения постоянных клиентов, торговая марка или имидж гостиницы, реклама, качество питания.



## Практическая часть

Выделим наиболее важные конкурентные преимущества гостиниц: месторасположение, состояние материально-технической базы, высокий уровень качества обслуживания, широкий спектр предоставляемых услуг, торговая марка или имидж, цена.

Программа поощрения, предлагаемая гостям, останавливающимся на постоянной основе, также может оказаться значительным конкурентным преимуществом гостиницы. Подобные программы удобны для гостей, выгодны для отеля и предлагают – дополнительные скидки на услуги и включение в цену ряд дополнительных услуг. Иногда только преимущества, получаемые гостем в рамках подобных программ способны влиять на его решение при выборе гостиницы. Поэтому менеджменту гостиницы важно планировать эффективность поощрительных программ для постоянных гостей и формировать конкурентное преимущество.

**Определить данные показания для** 1 вар –санаторий 2 вар- отель курорт 3 ва- бизнес отель 4 вар- горнолыжный курорт 5 вар-мотель 6 вар- отель-остров

### Контрольные вопросы

1. Показатели конкурентоспособности гостиничного продукта
2. Показатели конкурентоспособности гостиничной услуги

## Практическая работа №17

### Установление конкурентных преимуществ.

**Цель занятия** Оценка конкурентоспособности турфирмы и установление её конкурентных преимуществ

**Знать** конкурентоспособность турфирмы и установление её конкурентных преимуществ

**Уметь:** Оценить конкурентоспособность турфирмы и установление её конкурентных преимуществ

### Теоретическая часть

Метод SWOT (SWOT-анализ) подразумевает обозначение цели проекта и определение внешних и внутренних факторов, влияющих на достижение цели или наоборот, мешающих ее достижению.

Это можно визуализировать в виде таблицы:

	Положительные факторы	Негативные факторы
<b>Внутренняя среда</b>	Сильные стороны - Strengths (характеристики коллектива или проекта, являющиеся преимуществами перед другими компаниями в отрасли)	Слабые стороны -Weaknesses (характеристики, ослабляющие компанию или проект)
<b>Внешняя среда</b>	Возможности - Opportunities (внешние потенциальные возможности, т.е. факторы, которые могут помочь достичь цель)	Угрозы - Threats (внешние потенциальные угрозы, т.е. факторы, которые могут стать препятствием на пути достижения цели)

## Практическая часть

	Положительные факторы	Негативные факторы
	Сильные стороны (внутренний потенциал) (S)	Слабые стороны (внутренние недостатки) (W)
<b>Внутренняя</b>	1) Официальное	1) Более высокие цены, чем у основных

<b>среда</b>	представительство туроператора с положительным опытом работы на туристическом рынке. 2) Широкий спектр оказываемых услуг. 4 5 6 7 8 9 10	компаний-конкурентов. 2) Бизнес во многом зависит от сезонов года. 3) Сбои в онлайн бронировании; 4 5 6 7 8 9 10
	Потенциальные возможности (О)	Имеющиеся угрозы (Т)
<b>Внешняя среда</b>	1) Банкротство и уход с рынка компаний-конкурентов в связи с нестабильной экономической ситуацией и финансовым кризисом. 2) Увеличение числа людей, способных самостоятельно бронировать туры туристических операторов. 3) Открытие аэропортов в регионах, развитие новых маршрутов.	1) Неуклонный рост количества компаний-конкурентов. 2) Смена предпочтений клиентов. 3) Рост давления со стороны конкурентов. . 4 5 6 7 8 9 10

Провести SWOT-анализ туристической компании «Дольче Вита».

#### **Выводы SWOT-анализа:**

1) 2) 3)

#### **Контрольные вопросы**

1. Содержание SWOT анализа.
2. Внешняя среда SWOT анализа.
3. Внутренняя среда SWOT анализа.

### **3.2 Промежуточная аттестация**

Учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрена форма промежуточной аттестации по дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг» - дифференцированный зачет.

#### **Вопросы к зачету**

2. Общие понятия маркетинга
3. Особенности управления маркетингом в отеле
4. Планирование маркетинговых услуг отелей
- 10
5. Внутренний маркетинг отелей
6. Маркетинговый контроль

7. Понятие и значение маркетинговых исследований в гостинице
8. Виды маркетинговых исследований
9. Объекты маркетинговых исследований
10. Методы маркетинговых исследований
11. Этапы маркетинговых исследований
12. Правила проведения маркетинговых исследований
13. Источники маркетинговой информации
14. Критерии отбора маркетинговой информации
15. Сбор маркетинговой информации
16. Обработка маркетинговой информации
17. Правила составления анкет
18. Правила составления опросных листов
19. Составление отчета о результатах маркетингового исследования
20. Интерпретация результатов маркетингового исследования
21. Ценообразование и ценовая политика в турбизнесе
22. Маркетинговые коммуникации в гостиничном сервисе
23. Продвижение товаров и услуг в гостиничном предприятии
24. Значение спроса в деятельности предприятий гостиничного сервиса
25. Стимулирование сбыта гостиничного продукта: методы и значение
26. Реклама в системе маркетинга
27. Нравственные проблемы рекламы

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>		
Знание <u>особенностей маркетинга в гостиничной деятельности</u> , его цели и методологию.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Определять объекты маркетинговой деятельности. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом, понятие «гостиничный продукт», его специфические черты	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Описывать факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Знать рыночные <u>стратегии маркетинга</u> и их применение предприятием гостеприимства.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Знать основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности развития рынка	Ответы на вопросы на знание и	Устный опрос

гостиничных услуг.	понимание	
Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
Знать и перечислять составляющие комплекса маркетинга, его базовые элементы Характерные особенности и принципы формирования комплексного гостиничного продукта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Оценивать каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, «PR», персональные продажи и средства стимулирования сбыта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Называть специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта, определять виды стимулирования сбыта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Определять составляющие элементы фирменного стиля гостиничного предприятия и пути формирования.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
Описывать методологию маркетинговых исследований, цели, задачи, объекты и этапы исследований. Определять виды, источники сбора информации.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Описывать основные понятия конкурентоспособности гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Определять факторы и виды конкуренции, критерии оценки. Объяснять взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
Анализировать состояние спроса потребителей на услуги гостеприимства.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения

Представить зависимость объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды;	Оценка результатов	Оценка процесса выполнения практической работы
Определить целевой сегмент потребителей гостиничных услуг.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
Решить ситуационные задания на определение использования рыночных концепций маркетинга.	Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
Определить рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
Разработать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
Сформировать рекламные материалы (брошюру, каталог, буклет и т.д.).	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
Разработать программу рекламной компании гостиничного предприятия.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
Решать проблему выбора средств распространения рекламы и оценка ее эффективности».	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
Анализировать рынок гостиничных услуг, для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка процесса
Демонстрировать навыки составления анкет.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
Демонстрировать навыки оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения

#### **4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.**

##### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

- кабинет «основы маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя.

(перечисляется основное оборудование кабинета),

- техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран.  
(перечисляются технические средства необходимые для реализации программы).  
Лабораторий – не предусмотрено.

#### 4.2. Информационное обеспечение программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе (в случае наличия)

##### 4.2.1. Печатные издания

1. *Тюрин, Д. В.* Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 342 с.
2. *Коротков, А. В.* Маркетинговые исследования : учебник для бакалавров / А. В. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 595 с.
3. *Галицкий, Е. Б.* Маркетинговые исследования. Теория и практика : учебник для вузов / Е. Б. Галицкий, Е. Г. Галицкая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 570 с.

##### 4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Энциклопедия маркетинга: <http://marketing.spb.ru/>
2. Сайт гильдии маркетологов: <http://www.marketologi.ru/>
3. Сайт Российской ассоциации маркетинга: <http://www.ram.ru/>
4. On-line журнал по маркетингу 4p.ru: <http://4p.ru/>
5. <http://www.aup.ru/library/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». 13.01.2012 г.
6. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>
7. <http://www.marketingandresearch.ru/-журнал>
8. <http://www.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.
9. [http://sbiblio.com/biblio/archive/ambler\\_prakt/03.aspx](http://sbiblio.com/biblio/archive/ambler_prakt/03.aspx)
10. <http://studyspace.ru/skachat-uchebnik/skachat-uchebnik-po-marketingk-uchebnyie-posobiya-po-reklame-internet-marke.html> (электронные учебники).
11. <http://studentam.net/content/view/515/58/> (электронные учебники).
12. [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)
13. [http://piter-press.ru/thehttp://upravlencam.ru/lit/index.htmlme/upravlenie\\_menegement.html](http://piter-press.ru/thehttp://upravlencam.ru/lit/index.htmlme/upravlenie_menegement.html)
14. [www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru) (сайт гильдии маркетологов).
15. [www.btlregion.ru](http://www.btlregion.ru) (всё о BTL).
16. <http://marketing.rbc.ru/> (исследования РБК).
17. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) (Гос. служба статистики).

##### 4.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт,

2. *Карпова, С. В.* Брендинг: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / *С. В. Карпова, И. К. Захаренко.* — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 439 с.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по ОП.09 Охрана труда  
основной профессиональной образовательной программы  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело  
2 курс**

г. Георгиевск



Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП.09 Охрана труда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 г. №1552 и рабочей программы учебной дисциплины ОДБ.01 Русский язык.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Киселёва М.Г., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией общеобразовательных дисциплин**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Цой Е.Д.

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

**1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине ОП.09 Охрана труда  
для 2 курса специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) ОП.09 Охрана труда образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

**1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения ОП.09 Охрана труда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении ОП.09 Охрана труда.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.09 Охрана труда	3	ДЗ

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.09 Охрана труда, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением контрольных заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета в виде тестирования.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение контрольных работ, тестирование.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
Раздел 1. Правовые и организационные основы «Охрана труда»	Устный опрос, тестовые задания
Раздел 2. Основы безопасности на производстве	Устный опрос, тестовые задания
Раздел 3. Электробезопасность	Устный опрос, тестовые задания
Раздел 4. Пожарная безопасность	Устный опрос, тестовые задания
Раздел 5. Основы гигиены труда и производственной санитарии	Устный опрос, тестовые задания
Раздел 6. Порядок оказания доврачебной помощи	Устный опрос, тестовые задания
Дифференцированный зачет	Контрольные задания

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1	Устный опрос	Знание и умение приветствовать, прощаться и представлять себя и других людей в официальной и неофициальной обстановке.	За правильный ответ ставится положительная оценка
2	Сообщение, доклад	Знание и умение найти нужную информацию, изложить ее в правильной форме, донести до слушателей	<p>"<u>отлично</u>" 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.</p> <p>"<u>хорошо</u>" 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.</p> <p><u>удовлетворительно</u> 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</p>

			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.
3	Самостоятельная работа студентов	Знания и умения, формируемые при изучении темы. Знание правил оформления рефератов, докладов и проектов.	Положительная оценка ставится при выполнении студентами всех требований к самостоятельной работе.
4	Тестовые задания	Знания и умения, формируемые при изучении темы.	Оценка «пять» - дано 90 – 100% правильных ответов;  Оценка «четыре» - дано 70 – 89% правильных ответов;  Оценка «три» - дано 50 – 69% правильных ответов;  Оценка «два» - дано менее 50% правильных ответов.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
<b>У 1</b> Применять методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов	- использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий; - внеаудиторная самостоятельная работа; - тестирование.
<b>У 2</b> обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	- проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонал), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий;

	выполняемых работ	- внеаудиторная самостоятельная работа; -тестирование.
<b>3 1</b> Основные законодательные акты по охране труда	- разъяснять подчиненным работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий; - внеаудиторная самостоятельная работа.
<b>3 2</b> Основные вредные и опасные производственные факторы и их воздействия на человека	- выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий; - внеаудиторная самостоятельная работа.
<b>3 3</b> Основные термины по охране труда	- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий; - внеаудиторная самостоятельная работа.
<b>3 4</b> Порядок обеспечения безопасного и безвредного труда	- контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда	- практические занятия; - домашние работы; - выполнение индивидуальных заданий; - внеаудиторная самостоятельная работа.



### **3. Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

##### **Вопросы для устного и письменного опроса:**

##### **Раздел 1. Правовые и организационные основы «Охрана труда»**

##### **Вопросы для устного опроса к теме 1.1 Законодательство по охране труда, понятие, ССБТ, правила внутреннего распорядка**

Перечислите законодательные акты, определяющие правовые основы охраны труда.

Дайте определение термину «безопасные условия труда».

Дайте определение термину «охрана труда».

Кто осуществляет контроль в вопросах соблюдения требований охраны труда на предприятии?

Какие нормы должны содержаться в локальных нормативных актах?

Каким принципам должны отвечать локальные нормативные акты?

В каких случаях локальные нормативные акты считаются недействительными?

Перечислите локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права.

Перечислите случаи прекращения трудового договора.

Перечислите условия увольнения работника за нарушение трудовой дисциплины.

##### **Критерии оценки устного ответа:**

«5» - обучающийся дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; показывает понимание сущности рассматриваемых понятий и явлений; умеет выделять главное, подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно анализирует и обобщает теоретический материал; допущенные в ответе недочеты легко исправляет по требованию преподавателя.

«4» - обучающийся показывает знание изученного учебного материала; дает в основном правильный ответ; учебный материал излагает в обоснованной логической последовательности с приведением конкретных примеров, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов в использовании терминологии учебной дисциплины, которые может исправить самостоятельно или при помощи преподавателя;

«3» - демонстрирует усвоение основного содержания учебного материала, имеет пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению учебного материала; допускает ошибки в использовании терминологии учебного предмета; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки; затрудняется при анализе и обобщении учебного материала, дает неполные ответы на вопросы.

«2» - обучающийся не раскрыл основное содержание учебного материала в пределах поставленных вопросов; не умеет применять имеющиеся знания к решению конкретных вопросов и задач по образцу; допускает в ответе более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

##### **Тема 1.2. Контроль за охраной труда: ОТ жизни работников, система надзора по ОТ.**

##### **Вопросы для устного опроса по теме 1.2**

Какое соглашение между работником и работодателем является документом социальной защиты интересов и прав работающего?

Что должен включать приказ (распоряжение) о приеме на работу?

Дайте определение понятию «рабочее время».

Назовите периоды времени, которые в соответствии с ТК РФ относятся к рабочему времени.

Назовите нормальную продолжительность рабочей недели.

Назовите продолжительность рабочего времени для работников, занятых на работах с вредными условиями труда.

Какая смена считается ночной?

Кто не должен допускаться к работе в ночное время?

Дайте определение понятию «сверхурочная работа».

Назовите основные обязанности работников в области охраны труда.

**Тема 1.3. Организация охраны труда: структура, коллективный договор, инструктажи, расследование и учет несчастных случаев**

**Вопросы для устного опроса по теме 1.3. Организация охраны труда: структура, коллективный договор, инструктажи, расследование и учет несчастных случаев**

Кто несет ответственность за организацию и проведение работ по охране труда на предприятии?

Перечислите виды инструктажа.

Для чего производится целевой инструктаж?

Каково назначение аттестации рабочих мест по условиям труда?

На какие классы подразделяются условия труда?

В каких случаях рабочее место является аттестованным?

В каких случаях рабочее место является условно аттестованным?

Как оценивается состояние условий труда на рабочих местах?

В каком документе содержатся требования по обеспечению работников средствами индивидуальной защиты?

Какие условия труда относятся к вредным?

## **Раздел 2. Основы безопасности на производстве**

### **Тема 2.1 Общие вопросы безопасности труда**

**Вопросы для устного опроса по теме 2.2**

Как классифицируются опасные и вредные факторы и травмы?

В каких случаях травма считается производственной?

Перечислите основные причины травматизма.

Какое влияние оказывают неблагоприятные параметры микроклимата на организм работника?

Какие травмы относятся к физическим?

Что относится к средствам коллективной защиты от травм?

Какие основные профессиональные заболевания характерны для предприятий пищевой промышленности?

Каковы основные направления профилактики профессиональных заболеваний?

На какие группы подразделяют знаки безопасности?

Каков порядок оказания первой помощи пострадавшему от электрического тока?

## **Раздел 3. Электробезопасность**

### **Тема 3.1** Причины электротравматизма: воздействие, причины, классификация помещений

#### **Вопросы для устного опроса по теме 3.1**

- Какое действие оказывает на человека электрический ток?
- Какой фактор электрического тока обуславливает степень поражения током?
- Какие признаки характерны для помещений повышенной опасности?
- Что характеризует особо опасные помещения?
- Функция защитного отключения.
- Что такое защитное заземление?
- Что представляет собой заземляющее устройство?
- Перечислите виды изоляции.
- В чем заключается помощь пострадавшему при электротравме?
- Чем обеспечивается защита от поражения электрическим током?

#### **Раздел 4. Пожарная безопасность**

**Тема 4.1** Причины пожаров: горение, огнестойкость, причины пожаров и их предупреждение

**Вопросы для устного опроса по теме 4.1** Причины пожаров: горение, огнестойкость, причины пожаров и их предупреждение

- В чем заключаются особенности пожароопасности предприятий пищевой отрасли?
- Каковы основные источники пожаров на предприятиях пищевой отрасли?
- Какие требования предъявляют к проектированию и строительству предприятий пищевой отрасли?
- Как организуется пожарная безопасность промышленных предприятий?
- Что должна включать в себя система предотвращения пожара и взрыва на предприятии?
- Какие бывают установки пожарной сигнализации и связи?

**Тема 4.2** Организация тушения пожаров: огнегасительные средства, пожарная техника, ДПД, ПСП

**Вопросы для устного опроса по теме 4.2** Организация тушения пожаров: огнегасительные средства, пожарная техника, ДПД, ПСП.

- Перечислите средства и способы тушения пожаров.
- Какие средства пожаротушения относятся к первичным?
- Назовите признаки горения (возникновения пожара).
- Перечислите виды огнетушителей.

#### **Раздел 5. Основы гигиены труда и производственной санитарии**

**Вопросы для устного опроса по теме 5.3** Санитарные требования к производственным помещениям

- Чем определяется повышенная опасность оборудования на предприятиях?
- Каковы требования к размещению технологического оборудования?
- Укажите основные требования безопасности к органам и пультам управления технологического оборудования.

Каково значение оборудования, используемого на предприятиях общественного питания?  
Какие требования предъявляют к работникам предприятий общественного питания при эксплуатации оборудования?

Укажите перспективные направления в развитии теплового оборудования.

По каким признакам классифицируют оборудование предприятий общественного питания?

Перечислите наименования технической документации машин.

Укажите название и назначение аппаратов контроля и управления.

Перечислите аппараты включения и защиты.

## **Раздел 6. Порядок оказания доврачебной помощи**

**Тема 6.1** Порядок оказания доврачебной помощи: последовательность, принципы, средства, приемы оказания первой медицинской помощи, транспортировка пострадавшего

**Вопросы для устного опроса по теме 6.1** Порядок оказания доврачебной помощи: последовательность, принципы, средства, приемы оказания первой медицинской помощи, транспортировка пострадавшего

В каких случаях следует начинать сердечно-легочную реанимацию пострадавшего?

Какие сведения необходимо сообщить диспетчеру для вызова «Скорой медицинской помощи» при ДТП?

Как следует расположить руки на грудной клетке пострадавшего при проведении сердечно-легочной реанимации?

Какую оптимальную позу следует придать пострадавшему, находящемуся в сознании, при подозрении на травму позвоночника?

Как оказать первую помощь при отморожении и переохлаждении?

Какова первая помощь при черепно-мозговой травме, сопровождающейся ранением волосистой части головы?

Как следует уложить пострадавшего при потере им сознания и наличии дыхания и кровообращения для оказания первой помощи?

На какой срок может быть наложен кровоостанавливающий жгут?

Как определить наличие дыхания у потерявшего сознание пострадавшего?

Что необходимо сделать для извлечения инородного тела, попавшего в дыхательные пути пострадавшего?

Каковы признаки кровотечения из крупной артерии и с чего начинается первая помощь при ее ранении?

### **3.2. Тесты по теме:**

**Тема 1.1. Законодательство по охране труда, понятие, ССБТ, правила внутреннего распорядка**

**Вопрос 1.** Положение «каждый имеет право на труд в условиях, отвечающих требованиям безопасности и гигиены» содержится в документе:

Конституция РФ

Трудовой кодекс РФ

Локальный нормативный акт

Декларация о правах человека

**Вопрос 2.** Действие трудового законодательства, содержащего нормы трудового права, распространяется с особенностями на:

Государственных и муниципальных служащих

Работодателей

Членов кооперативов

Военнослужащих

**Вопрос 3.** Основным документом, регулирующим социальные нормы в области охраны труда, является:

Конституция РФ

Трудовой договор

Трудовой кодекс РФ

Нормативные правовые акты РФ

**Вопрос 4.** Целями трудового законодательства являются:

Защита прав работников

Защита интересов работодателей

Социальная справедливость

Защита прав и интересов работников и работодателей

**Вопрос 5.** Локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права:

Должностная инструкция

Положение о персонале

Приказ о распределении обязанностей

Стандарты организации

**Вопрос 6.** Локальные нормативные акты, включающие требования охраны труда:

Штатное расписание

Положение о персонале

Перечень работников, обязанных проходить медосмотр

Положение об оплате труда

**Вопрос 7.** Отношения, основанные на соглашении между работником и работодателем о выполнении работником трудовой функции:

Трудовые отношения

Производственные отношения

Рабочие отношения

Договорные отношения

**Вопрос 8.** Промышленная безопасность – это:

Система защиты от вредных производственных факторов

Система защиты от опасных производственных факторов

Система защиты от неблагоприятных факторов

Защищенность от аварий на опасных производственных объектах

**Вопрос 9.** Средства, способы и условия, обеспечивающие права работника в трудовых отношениях:

Поручительство

Гарантии

Обещания

Обеспечение

**Вопрос 10.** Трудовой договор может заключаться с лицами, достигшими возраста:

- 14 лет
- 14 лет
- 16 лет
- 18 лет

**Вопрос 11.** Количество экземпляров трудового договора:

- Два
- Один
- Три
- Четыре

**Вопрос 12.** Приказ о приеме на работу объявляется работнику под роспись со дня фактического начала работы:

- В первый день
- В течение 3-х дней
- В течение 2-х дней
- В течение 5-ти дней

**Вопрос 13.** Трудовой договор может быть расторгнут в случае:

- Несоответствие занимаемой должности, подтвержденной результатами аттестации
- Недостаточная квалификация
- Инициатива работодателя
- Прогоул

**Вопрос 14.** Увольнение не может быть признано законным в случае:

- Неисполнение трудовых обязанностей имело место всего 1 раз
- Трудовые обязанности не исполнены (по мнению работника) по уважительной причине
- Дисциплинарное взыскание к работнику ранее не применялось
- Наличие несовершеннолетних детей

**Вопрос 15.** К грубым нарушениям трудовой дисциплины ТК РФ относит:

- Опоздание на работу
- Отсутствие на рабочем месте более 2-х часов подряд
- Отсутствие на рабочем месте более 3-х часов подряд
- Отсутствие на рабочем месте более 4-х часов подряд

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	1	«5» - 14 – 15 правильных ответов
2	1	«4» - 12 – 13 правильных ответов
3	3	«3» - 8- 11 правильных ответов

4	4	«2» - 7 и менее правильных ответов
5	2	
6	3	
7	1	
8	4	
9	2	
10	3	
11	1	
12	2	
13	1	
14	3	
15	4	

.

**Текущий контроль в тестовой форме по теме 1.2. Контроль над охраной труда: ОТ жизни работников, система надзора по ОТ.**

Вопрос 1. Обязанности по обеспечению безопасных условий труда в организации возлагаются на:

Работодателя

Работника

Службу по охране труда

Инженера по т/б

Вопрос 2. Назовите минимальную продолжительность еженедельного непрерывного отдыха (выходные дни).

12 часов

24 часа

36 часов

48 часов

Вопрос 3. Назовите продолжительность рабочего времени для работников, занятых на работах с вредными условиями труда.

24 часа

36 часов

12 часов

По соглашению сторон

Вопрос 4. Не могут быть привлечены к сверхурочным работам:

Работники, имеющие детей-инвалидов

Женщины, имеющие детей в возрасте до 12 лет

Женщины, имеющие детей в возрасте до 3-х лет

Работники пенсионного возраста

Вопрос 5. Максимальная продолжительность сверхурочных работ в течение года:

- 60 часов
- 100 часов
- 120 часов
- 150 часов

Вопрос 6. Работодатель обязан довести график сменности до каждого работника в сроки:

- За 1 месяц до введения
- За 2 недели до введения
- За 10 дней до введения
- За 3 дня до введения

Вопрос 7. Укажите максимальную и минимальную продолжительность обеденного перерыва.

- От 30 минут до 1 часа
- От 30 минут до 2 часов
- От 45 минут до 1 часа
- От 45 минут до 2 часов

Вопрос 8. Продолжительность ежедневной работы (смены) для работников в возрасте от 15 до 16 лет:

- 4 часа
- 6 часов
- 5 часов

По соглашению сторон

Вопрос 9. Продолжительность ежедневной работы (смены) для работников в возрасте от 16 до 18 лет:

- 5 часов
- 6 часов

По соглашению сторон

7 часов

Вопрос 10. Продолжительность рабочего дня, предшествующего праздничному:

- Уменьшается на 1 час
- Уменьшается на 2 часа
- Увеличивается на 1 час
- Составляет 4 часа

Вопрос 11. При невозможности уменьшения продолжительности работы в предпраздничный день, переработка компенсируется:

- Оплатой в обычном размере
- Оплатой по нормам сверхурочной работы
- Премия
- Компенсация не предусмотрена

Вопрос 12. Ночное время:

- С 24 ч до 6 ч.
- С 24 ч до 5 ч
- С 22 до 6 ч
- С 22 до 8 ч

Вопрос 13. Ночной считается смена, в которой:

- 1/3 рабочего времени приходится на ночное время
- 1/4 рабочего времени приходится на ночное время



1/5 рабочего времени приходится на ночное время

1/2 рабочего времени приходится на ночное время

Вопрос 14. Продолжительность работы (смены) в ночное время:

Сокращается на 1 час с последующей отработкой

Сокращается на 1 час без отработки

Не изменяется

Сокращается на 2 часа

Вопрос 15. Привлечение работника к сверхурочной работе без его согласия:

Не допускается

Допускается при неявке сменяющего работника

При необходимости закончить начатую работу

Допускается при аварийных работах

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	1	«5» - 14 – 15 правильных ответов
2	4	«4» - 12 – 13 правильных ответов
3	2	«3» - 8- 11 правильных ответов
4	3	«2» - 7 и менее правильных ответов
5	3	
6	1	
7	2	
8	4	
9	1	
10	2	
11	2	
12	3	
13	4	
14	2	
15	4	

**Текущий контроль в тестовой форме по теме 1.3.** Организация охраны труда: структура, коллективный договор, инструктажи, расследование и учет несчастных случаев

**Вопрос 1.** Трудовой кодекс РФ предусматривает дисциплинарное взыскание:

Штраф

Административный арест

Предупреждение

Выговор

**Вопрос 2.** Наказание в виде исправительных работ является мерой ответственности:

Уголовная

Дисциплинарная

Административная

Материальная

**Вопрос 3.** Норма предельно допустимых нагрузок для женщин:

5 кг

7 кг

8 кг

10 кг

**Вопрос 4.** Основные положения законодательств по охране труда являются содержанием инструктажа:

Целевого

Производственного

Планового

Вводного

**Вопрос 5.** Вид инструктажа, который проводит инженер по технике безопасности:

Вводный

На рабочем месте

Первичный

Повторный

**Вопрос 6.** Вид инструктажа, который проводится индивидуально с каждым работником:

Внеплановый

Вводный

На рабочем месте

Целевой

**Вопрос 7.** Условия труда подразделяются на классы:

Два класса

Три класса

Пять классов

Четыре класса

**Вопрос 8.** К 1-му классу относятся условия труда:

Вредные

Допустимые

оптимальные

Недопустимые

**Вопрос 9.** Факторы, оказывающие неблагоприятное воздействие на организм, считаются условиями труда:

Вредные

Опасные

Экстремальные

Допустимые

**Вопрос 10.** Рабочее место считается условно аттестованным в случае:

Класс условий труда является оптимальным

Класс условий труда является допустимым

Фактическое значение вредных производственных факторов больше нормируемых

Фактическое значение вредных производственных факторов меньше нормируемых

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	4	«5» - 10 правильных ответов
2	1	«4» - 8 – 9 правильных ответов
3	2	«3» - 6-7 правильных ответов
4	4	«2» - 5 и менее правильных ответов
5	1	
6	3	
7	4	
8	3	
9	1	
10	3	

## Раздел 2. Основы безопасности на производстве

### Тема 2.1. Общие вопросы безопасности труда

**Вопрос 1.** К физическим вредным и опасным факторам относят:

Физические нагрузки

Шум и вибрацию

Бактерии

Нервно-психологические нагрузки

**Вопрос 2.** К механическим травмам относят:

Ожоги  
Обморожения  
Отравления  
Раны

**Вопрос 3.** Травма, которая по характеру воздействия может иметь химическую и термическую природу:

Тепловой удар  
Перелом  
Ожог  
Острое отравление

**Вопрос 4.** Организационная причина травматизма:

Дефект материала  
Несовершенство ограждений  
Конструктивный недостаток оборудования  
Недостатки в обучении безопасным условиям труда

**Вопрос 5.** Техническая причина травматизма:

Конструктивный недостаток оборудования  
Нарушение правил эксплуатации оборудования  
Нарушение технологического регламента  
Слабый надзор за опасными работами

**Вопрос 6.** Профессиональное заболевание персонала, обслуживающего дробилки, компрессоры, фасовочные, тесторазделочные машины:

Радикулит  
Расстройство ЦНС  
Тромбофлебит  
дерматит

**Вопрос 7.** К коллективным средствам защиты от травм относятся:

спецодежда  
спецобувь  
оградительные устройства  
перчатки (рукавицы)

**Вопрос 8.** Для расследования несчастного случая на производстве создаётся комиссия в составе не менее:

3 человек  
2 человек  
4 человек  
5 человек

**Вопрос 9.** Срок составления акта по расследованию несчастного случая:

1) трое суток  
2) одни сутки  
3) после окончания расследования  
4) три часа

**Вопрос 10.** Средства защиты от опасных факторов: ограждения, сигнализация, блокировочные устройства, защитные экраны, ограничители и предохранители называются:

1) Индивидуальные

- 2) Основные
- 3) Обязательные
- 4) Коллективные

**Вопрос 11.** Непредвиденное событие, неожиданное стечение обстоятельств, повлекшее телесное повреждение или смерть:

- 1) Профессиональное заболевание
- 2) Производственная травма
- 3) Несчастный случай
- 4) Профессиональный риск

**Вопрос 12.** Средства защиты бывают:

- 1) индивидуальные и групповые
- 2) коллективные и индивидуальные
- 3) разовые
- 4) многоразовые

**Вопрос 13.** Кто осуществляет расследование несчастных случаев на производстве?

- 1) комиссия, назначенная руководителем предприятия
- 2) отдел охраны труда
- 3) отдел внутренних дел
- 4) профсоюзный комитет

**Вопрос 14.** Какую функцию для профилактики травматизма несет красный цвет:

- Предупреждение о возможной опасности
- Запрещение, непосредственная опасность
- Разрешает выполнение работы только при соблюдении т/б
- Информирует о местонахождении различных объектов

**Вопрос 15.** Какую функцию для профилактики травматизма несет желтый цвет:

- Предупреждение о возможной опасности
- Запрещение, непосредственная опасность
- Разрешает выполнение работы только при соблюдении т/б
- Информирует о местонахождении различных объектов

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	2	«5» - 14 – 15 правильных ответов
2	4	«4» - 12 – 13 правильных ответов
3	3	«3» - 8- 11 правильных ответов
4	4	«2» - 7 и

		менее правильных ответов
5	1	
6	2	
7	3	
8	1	
9	1	
10	4	
11	3	
12	2	
13	1	
14	2	
15	1	

### Раздел 3. Электробезопасность

#### Тема 3.1 Причины электротравматизма: воздействие, причины, классификация помещений

**Текущий контроль в тестовой форме по теме 3.1** Причины электротравматизма: воздействие, причины, классификация помещений.

**Вопрос 1.** Особо опасным помещения характеризуются наличием в них признака:

Влажность, близкая к 100%

Наличие токопроводящей пыли

Высокая температура воздуха

Токопроводящие полы

**Вопрос 2.** Помещения повышенной опасности характеризуются наличием в них признака:

Относительная влажность 100%

Химически активная среда

Наличие плесени на токоведущих частях электрооборудования

Токопроводящие полы

**Вопрос 3.** Основной фактор степени поражения электрическим током:

Индивидуальные особенности человека

Частота тока

Сила тока

Производственная среда

**Вопрос 4.** Электрические травмы подразделяют:

Наружные

Внешние и внутренние

Местные

Местные и общие

**Вопрос 5.** Количество категорий воздействия электрического тока:

Две

Пять

Три

Семь

**Вопрос 6.** Ток, при котором работник не может разжать руку, которая касается токоведущей части оборудования, называется:

Пороговый

Пороговый осязаемый

Фибрилляционный

Пороговый неотпускающий

**Вопрос 7.** Причиной поражения током может быть контакт человека с токоведущими частями:

Прямой и косвенный

Прямой

Косвенный

Внезапный

**Вопрос 8.** Изоляция токоведущих частей, обеспечивающих нормальную работу электроустановки и защиту от поражения током:

Усиленная

Дополнительная

Рабочая

Двойная

**Вопрос 9.** Преднамеренное электрическое соединение с землей металлических частей оборудования называется:

Зануление

Заземление

Блокировка

Сигнализация

**Вопрос 10.** Быстродействующая защита при возникновении опасности поражения током:

защитное отключение

автоматическое отключение

блокировка

зануление

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	1	«5» - 10 правильных ответов
2	4	«4» - 8 – 9 правильных ответов
3	3	«3» - 6-7 правильных ответов

4	2	«2» - 5 и менее правильных ответов
5	3	
6	4	
7	1	
8	3	
9	2	
10	1	

#### **Раздел 4. Пожарная безопасность**

##### **Текущий контроль в тестовой форме по теме 4.2**

**Вопрос 1.** Возгорание без постороннего источника теплоты при самостоятельном разложении горючих веществ:

Горение

Вспышка

Самовоспламенение

Воспламенение

**Вопрос 2.** Быстрое сгорание смеси горючего вещества с воздухом без перехода в горение:

Вспышка

Самовозгорание

Воспламенение

Взрыв

**Вопрос 3.** Быстрое превращение вещества, сопровождающееся выделением энергии и образованием сжатых газов:

Самовозгорание

Вспышка

Горение

Взрыв

**Вопрос 4.** Технологическая причина пожара:

Курение в цехе

Работа на неисправном оборудовании

Нарушение т/б при проведении огневых работ

Неосторожное обращение с источниками открытого огня

**Вопрос 5.** Дисциплинарная причина пожара:

Нарушение должностных инструкций в части пожаробезопасности

Работа на неисправном оборудовании

Перегрузка электрооборудования

Отсутствие средств защиты

**Вопрос 6.** Основные причины пожаров, связанных с электричеством:

Отсутствие контроля осветительных приборов

Нарушение сроков проведения ремонта

Нарушение целостности изоляции



Курение в цехах и на складе

**Вопрос 7.** Материалы, которые под воздействием огня воспламеняются и тлеют, а после удаления источника огня эти процессы прекращаются:

Огнестойкие

Несгораемые

Сгораемые

Трудно сгораемые

**Вопрос 8.** Период от начала пожара до возникновения опасной для людей обстановки:

Степень огнестойкости

Критическая продолжительность пожара

Оптимальная продолжительность пожара

Безопасная продолжительность пожара

**Вопрос 9.** Система защиты, позволяющая обнаружить возникший пожар и известить о нем:

Автоматическая сигнализация

Электрическая сигнализация

Пожарная сигнализация

Оповещающая сигнализация

**Вопрос 10.** Средство, которое не применяют при тушении электрооборудования и объектов под напряжением:

Воздушно-механическая пена

Химическая пена

Вода

Инертные и негорючие газы

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	3	«5» - 10 правильных ответов
2	1	«4» - 8 – 9 правильных ответов
3	4	«3» - 6-7 правильных ответов
4	2	«2» - 5 и менее правильных ответов
5	1	
6	3	
7	4	

8	2	
9	1	
10	3	

## **Раздел 5. Основы гигиены труда и производственной санитарии**

**Текущий контроль в тестовой форме по теме 5.3 Санитарные требования к производственным помещениям**

**Вопрос 1.** Технологическое оборудование подразделяется по степени опасности:

- Автоматическое и ручное
- Повышенной опасности и неопасное
- Тепловое и механическое
- Вредное и безопасное

**Вопрос 2.** Основная роль в обеспечении безопасной эксплуатации оборудования:

- Безопасная конструкция
- Соблюдение осторожности при работе
- Соблюдение сроков профилактического осмотра
- Опыт работников

**Вопрос 3.** Оборудование, у которого причиной опасности могут служить перегрузки, должно оснащаться:

- Средствами сигнализации
- Средствами защиты
- Предохранительными устройствами и блокировками
- Указательным знаком

**Вопрос 4.** Ширина проходов между оборудованием:

- Не менее 1 м
- Не менее 2 м
- Не менее 1,5 м
- Не менее 1,2 м

**Вопрос 5.** Расстояние между стенами производственных зданий и оборудованием:

- 0,4 м
- 1 м
- 0,5 м
- Не нормируется

**Вопрос 6.** Кнопка аварийного отключения оборудования:

- Увеличенного размера, желтого цвета
- Увеличенного размера, синего цвета
- Увеличенного размера, красного цвета
- Выступающая, с надписью «Стоп»

**Вопрос 7.** Органы управления оборудования, расположенные выше 1,7 м от уровня пола, оснащаются:

- Дистанционным пультом
- Стремянкой
- Стационарной лестницей
- Переносной лестницей

**Вопрос 8.** При заклинивании вращающегося диска овощерезательной машины необходимо:

Сообщить инженеру по т/б

Прекратить работу

Остановить машину и извлечь продукт

Открыть предохранительную решетку и протолкнуть продукт

**Вопрос 9.** При работе на мясорубке продукт нагревается, а пленки и жилы наматываются на ножи:

Неправильная регулировка нажима гайки

Затупились ножи и решетки

Мясорубка перегружена

Мясо очень крупно нарезано

**Вопрос 10.** Электрический котел включен, но долго не нагревается:

Сгорели предохранители

Неисправен предохранительный клапан

Неисправен электроконтактный манометр

Вышли из строя один или два ТЭНа

**Критерии оценки:**

№	Эталон ответа	Критерии оценки
1	2	«5» - 10 правильных ответов
2	1	«4» - 8 – 9 правильных ответов
3	3	«3» - 6-7 правильных ответов
4	4	«2» - 5 и менее правильных ответов
5	2	
6	3	
7	1	
8	3	
9	2	
10	4	

**Раздел 6. Порядок оказания доврачебной помощи**

**Текущий контроль в тестовой форме по теме 6.1** Порядок оказания доврачебной помощи: последовательность, принципы, средства, приемы оказания первой медицинской помощи, транспортировка пострадавшего

1. Травмы кожи, тканей, органов без нарушения целостности кожи:

**а) ушиб**

б) перелом

в) ожог

г) обморожение

2. Нарушения целостности костей:

а) ушиб

**б) перелом**

в) ожог

г) обморожение

3. Перелом, сопровождающийся повреждением не только кости, но и кожи:

а) простой

б) частичный

**в) открытый**

г) закрытый

4. Шину НЕ накладывают при переломе:

а) голени

б) плечевой кости

**в) грудной клетки**

г) бедра

5. Большую опасность для человека представляют укусы:

а) мух

**б) таежного клеща**

в) кузнечика

г) майского жука

6. Пузыри на припухлой покрасневшей коже – признак ожога:

а) 1 степени

**б) 2 степени**

в) 3 степени

г) 4 степени

7. Перегревание организма это:

**а) тепловой удар**

б) солнечный удар

в) загорание

г) ожог

8. При химическом ожоге необходимо пораженное место:

**а) промыть большим количеством проточной водой**

б) смазать кремом

в) обработать йодом

г) наложить повязку

9. Если больной потерял сознание, остановилось дыхание, пульс не прощупывается, то срочно делается:

а) звонок в пункт скорой помощи

б) укол

**в) искусственное дыхание и непрямой массаж сердца**

г) транспортировка пострадавшего в больницу

10. Первая доврачебная помощь при отравлении некачественной пищей:

а) звонок в пункт скорой помощи

**б) промывание желудка**

в) принять таблетку

г) транспортировка пострадавшего в больницу

### 3.3 Практические занятия

#### Практическое занятие №1. Изучить защиту от поражения током

**Цель работы** – практическое занятие направлено на изучение основных факторов, влияющих на тяжесть поражения человека током, виды электротравм от воздействия тока на тело человека, ступени и пороговые значения воздействия тока на организм человека.

#### Методические указания

При подготовке к практической работе необходимо предварительно ознакомиться с теоретической частью, подготовить ответы на контрольные вопросы. Занятия проходят в интерактивной форме, в виде устного опроса, а также решения задач.

#### Краткие теоретические сведения

Поражение электрическим током происходит в результате прикосновения человека к токоведущим частям, находящимся под напряжением. Величина тока, проходящего через тело человека, зависит от режима нейтрали сети, активного и емкостного сопротивления между фазными проводниками и землей, а также схемы включения человека в цепь тока. Установлено, что путь прохождения тока в теле человека играет существенную роль в исходе поражения. Существует 15 характерных путей тока в теле человека (петли тока). Наибольшее распространение получили следующие петли тока: рука-нога; нога-нога; рука-рука; голова-нога; голова-рука. Проходя через организм человека, электрический ток оказывает термическое, электролитическое и биологическое действие.

Термическое действие выражается в ожогах отдельных участков тела, нагреве кровеносных сосудов, нервов и других тканей. Электролитическое действие выражается в разложении крови и других органических жидкостей, что вызывает значительные нарушения их физико-химических составов. Биологическое действие выражается в возбуждении живых тканей организма (что сопровождается непроизвольными судорожными сокращениями мышц), а также могут возникнуть прекращение работы органов дыхания и кровообращения. Степень поражения человека электрическим током определяется силой тока  $I$ , прошедшего через тело человека, и является определяющим фактором при воздействии на организм человека. Токи поражения. Условно различают три ступени воздействия тока на организм человека и три пороговых значения (ГОСТ 12.1009-76): осязаемый, неотпускающий и фибрилляционный. Осязаемый ток вызывает мало- или безболезненные раздражения 1–3 мА (табл. 1). Неотпускающий ток 10–15 мА (табл. 1). Фибрилляционный ток 80–100 мА (табл. 1).

Факторы, определяющие опасность поражения электрическим током  
 Характер и последствия воздействия на человека электрического тока зависят от следующих факторов: – электрического сопротивления тела человека; – величины напряжения и тока; – продолжительности действия электрического тока; – пути тока через тело человека; – рода и частоты электрического тока; – индивидуальных свойств человека; – условий внешней среды. Электрическое сопротивление тела человека. Сила тока  $I$ , проходящего через какой-либо участок тела человека, зависит от подведенного напряжения  $U$  (напряжения прикосновения) и электрического сопротивления  $Z$ , оказываемого току тела,  
 $I = \frac{U}{Z}$

Таблица 1

Характер воздействия тока на тело человека

Ток, проходящий через тело человека, мА

Переменный (50 Гц) ток Постоянный ток

0,5...1,5

Начало ощущений: слабый зуд, пощипывание кожи

Не ощущается

2...4

Ощущение распространяется на запястье; слегка сводит мышцы

Не ощущается

5...7

Болевые ощущения усиливаются по всей кисти; судороги; слабые боли во всей руке до предплечья

Начало ощущений; слабый нагрев кожи под электродами

8...10

Сильные боли и судороги во всей руке, включая предплечье. Руки трудно оторвать от электродов

Усиление ощущения

10...15

Едва переносимые боли во всей руке. Руки невозможно оторвать от электродов. С увеличением продолжительности протекания тока боли усиливаются

Значительный нагрев под электродами и в прилегающей области кожи

20...25

Сильные боли. Руки парализуются мгновенно, оторвать их от электродов невозможно. Дыхание затруднено

Ощущение внутреннего нагрева, незначительное сокращение мышц рук

25...50

Очень сильная боль в руках и в груди. Дыхание крайне затруднено. При длительном воздействии может наступить остановка дыхания или ослабление сердечной деятельности с потерей сознания

Сильный нагрев, боли и судороги в руках. При отрыве рук от электродов возникают сильные боли

50...80

Дыхание парализуется через несколько секунд, нарушается работа сердца. При длительном воздействии может наступать фибрилляция сердца

Очень сильный поверхностный и внутренний нагрев. Сильные боли в руке и в области груди. Руки невозможно оторвать от электродов из-за сильных болей

80...100

Фибрилляция сердца через 2...3 с; еще через несколько секунд – остановка дыхания

То же действие, выраженное сильнее. При длительном действии остановка дыхания  
300

То же действие за меньшее время Фибрилляция сердца через 2...3 с; еще через несколько секунд остановка дыхания

Более 5000

Фибрилляция сердца не наступает; возможна временная остановка его в период протекания тока

При протекании тока в течение нескольких секунд тяжелые ожоги и разрушение тканей  
9

На участке между двумя электродами электрическое сопротивление тела человека в основном состоит из сопротивлений двух тонких наружных слоев кожи, касающихся электродов, и внутреннего сопротивления остальной части тела. Плохо проводящий ток наружный слой кожи, прилегающий к электроду, и внутренняя ткань, находящаяся под этим слоем, как бы образуют обкладки конденсатора емкостью  $C$  с сопротивлением  $n r$  (рис. 1). Из схемы замещения видно, что в наружном слое кожи ток протекает по двум параллельным путям – через активное наружное сопротивление  $n r$  и емкость, электрическое сопротивление которой  $X_c = \frac{1}{\omega C}$  где  $\omega = 2\pi f$  – угловая частота, Гц;  $f$  – частота тока, Гц. Тогда полное сопротивление наружного слоя кожи для переменного тока  $Z = \sqrt{(n r)^2 + X_c^2}$

Рис. 1. Электрическая схема замещения сопротивления наружного слоя кожи: а – схема контакта электрода; б – электрическая схема замещения (1 – электрод; 2 – наружный слой кожи; 3 – внутренняя область кожи)

10

Сопротивление  $n r$  и емкость  $C$  зависят от площади электродов (площадь контакта). С ростом площади контакта  $n r$  уменьшается, а емкость  $C$  увеличивается. Поэтому увеличение площади контакта приводит к уменьшению полного сопротивления наружного слоя кожи. опыты показали, что внутреннее сопротивление тела  $r$  можно рассматривать как чисто активное. Таким образом, для пути тока «рука-рука» общее электрическое сопротивление тела может быть представлено схемой замещения, представленной на рис. 2.

Рис. 2. Электрическая схема замещения сопротивления тела человека: 1 – электрод; 2 – наружный слой кожи;  $r$ ,  $r_{вн}$  – внутреннее сопротивление рук и корпуса

С увеличением частоты тока из-за уменьшения  $X_c$  сопротивление тела человека уменьшается и при больших частотах (более 10 кГц) практически становится равным внутреннему сопротивлению  $r$ . Зависимость сопротивления тела человека от частоты

приведена на рис. 3. Между током, протекающим через тело человека, и приложенным к нему напряжением существует нелинейная зависимость: с увеличением напряжения сила тока растет быстрее. Это объясняется главным образом нелинейностью электрического сопротивления

тела человека. Так, при напряжении на электродах 40...45 В на наружном слое кожи возникают значительные напряженности электрического поля, при которых полностью или частично происходит пробой наружного слоя, что снижает  $Z$  – полное сопротивление тела человека (рис. 4).

При напряжении 127...220 В оно практически падает до значения внутреннего сопротивления тела. Внутреннее сопротивление тела считается активным. Его величина зависит от длины поперечного размера участка тела, по которому проходит ток. В качестве расчетной величины при переменном токе промышленной частоты принимают активное сопротивление тела человека, равное 1000 Ом. В действительных условиях сопротивление тела человека не является постоянной величиной. Оно зависит от ряда факторов, в том числе от состояния кожи, состояния окружающей среды, параметров электрической цепи и др. Повреждение рогового слоя (порезы, царапины, ссадины и др.) снижает сопротивление тела до 500...700 Ом, что увеличивает опасность поражения человека током. Такое же влияние оказывает увлажнение кожи водой или потом. Таким образом, работа с электроустановками влажными руками или в условиях, вызывающих увлажнение кожи, а также при повышенной температуре, вызывающей усиленное потовыделение, усугубляет опасность поражения человека током. Загрязнение кожи электрическим током (пыль, окалина и т. п.) приводит к снижению ее сопротивления. На сопротивление тела оказывает влияние площадь контактов, а также место касания, так как у одного и того же человека сопротивление кожи неодинаково на разных участках тела. Наименьшим сопротивлением обладает кожа лица, шеи, рук на участке выше ладоней, и в особенности на стороне, обращенной к туловищу, подмышечных впадинах, тыловой стороны кисти и др. Кожа ладоней и подошв имеет сопротивление, во много раз превышающее сопротивление кожи других участков тела. С увеличением тока и времени его прохождения сопротивление тела человека падает, так как при этом усиливается местный нагрев кожи, что приводит к расширению сосудов, к усилению снабжения этого участка кровью и увеличению потовыделения. Сопротивление тела человека зависит от пола и возраста людей: у женщин это сопротивление меньше, чем у мужчин, у детей меньше, чем у взрослых, у молодых людей меньше, чем у пожилых. Это объясняется толщиной и степенью огрубления верхнего слоя кожи. Кратковременное (несколько минут) снижение сопротивления тела человека (на 20...50 %) вызывают внешние, неожиданно возникающие физические раздражения: болевые (удары, уколы), световые и звуковые. Величина напряжения и тока. Основным фактором, обуславливающим исход поражения электрическим током, является сила тока, проходящего через тело человека (табл. 1). Напряжение, приложенное к телу человека, также влияет на исход поражения, но лишь постольку, поскольку оно определяет значение тока, проходящего через человека. Из приведенной таблицы можно выделить следующие пороговые значения тока: Ощутимый ток – электрический ток, при прохождении через организм человека вызывающий ощутимые раздражения. Переменный ток силой 0,6...1,5 мА и постоянный – силой 5...7 мА. Указанные значения являются пороговыми ощутимыми токами, с них начинается область ощутимых токов. Неотпускающий ток – электрический ток,



вызывающий при прохождении через человека непреодолимые судорожные сокращения мышц руки, в которой зажат проводник. Пороговый неотпускающий ток составляет 10...15 мА переменного тока и 50...60 мА постоянного. При таком токе человек уже не может самостоятельно разжать руку, в которой зажата токоведущая часть, и оказывается как бы прикованным к ней. Фибрилляционный ток – электрический ток, вызывающий при прохождении через организм фибрилляцию сердца. Пороговый фибрилляционный ток составляет 100 мА переменного тока и 300 мА постоянного при длительности 1...2 с по пути «рука-рука» или «рука-ноги». Фибрилляционный ток может достичь 5 А. Ток больше 5 А фибрилляцию сердца не вызывает. При таких токах происходит мгновенная остановка сердца. Пороговые (наименьшие) значения осязаемого, неотпускающего и фибрилляционного токов представляют собой случайные величины, нормируемые значения которых определяются законом распределения и его параметрами. Численные значения токов соответствуют определенной вероятности возникновения данной биологической реакции. Допустимые для человека токи оценивают по трем критериям электробезопасности. Первый критерий – осязаемый ток. В качестве первого критерия для переменного тока частотой 50 Гц принят ток  $I_{\text{ос}}$ , мА, который не вызывает нарушений деятельности организма. Допускаемая длительность протекания такого тока через человека не более 10 мин. Второй критерий – неотпускающий ток. В качестве второго критерия электробезопасности принят ток  $I_{\text{от}}$ , мА, при протекании которого через человека вероятность отпущения равна 99,5 %. Длительность воздействия такого тока ограничивается защитной реакцией самого человека. Третий критерий – фибрилляционный ток. Это ток промышленной частоты, который при длительном воздействии 1...3 с не вызывает фибрилляцию сердца у человека массой 50 кг, с некоторым запасом принят равным 50 мА. Таким образом, величина тока оказывает существенное влияние на степень поражения человека. При одинаковой длительности протекания тока через человека характер воздействия существенно изменяется от ощущения (0,6...1,6 мА) до неотпускания (6...24 мА) и фибрилляции сердца (более 50 мА).

Продолжительность действия электрического тока. Существенное влияние на исход поражения оказывает длительность прохождения тока через тело человека. Продолжительное действие тока приводит к тяжелым, а иногда смертельным поражениям. При кратковременном воздействии (0,1...0,5 с) ток порядка 100 мА не вызывает фибрилляции сердца. Если увеличить длительность воздействия до 1 с, то этот же ток может привести к смертельному исходу. С уменьшением длительности воздействия значения допустимых для человека токов существенно увеличиваются. Так, при изменении времени воздействия от 1 до 0,1 с допустимый ток возрастет примерно в 16 раз. Кроме того, сокращение длительности воздействия электрического тока уменьшает опасность поражения человека исходя из некоторых особенностей работы сердца.

#### Примеры решения задач

Задача 1. Рассчитать ток, проходящий через человека, стоящего на мокром полу в обуви с кожмитовой подошвой и касающегося заземленного корпуса установки, находящейся в аварийном режиме (рис. 5). Установка питается трехфазным напряжением от сети с изолированной нейтралью. Сделать вывод относительно опасности такого прикосновения.

Решение

1. Для определения тока через человека необходимо знать напряжение прикосновения (действующего в данной ситуации на человека)  $U_{\text{пр}}$ , где  $I$  – ток через заземлитель,

$$I = \frac{U_{\text{пр}}}{3R + R_{\text{из}}}$$

где  $3R$  – сопротивление заземлителя. Оно не должно превышать 4 Ом в сети с указанными напряжением и мощностью;  $R_{\text{из}}$  – сопротивление изоляции. В нормальном режиме работы сети сопротивление заземлителя не должно опускаться ниже 500 кОм.  
2. Ток через человека

$$I_{\text{ч}} = \frac{U_{\text{пр}}}{R_{\text{ч}}}$$

При расчете  $I_{\text{ч}}$  необходимо знать сопротивление в цепи человека  $R_{\text{ч}}$ , которое включает в себя сумму сопротивлений тела человека  $R_{\text{т}}$ , обуви  $R_{\text{об}}$  и основания (пола или грунта), на котором стоит человек  $R_{\text{ос}}$ , т. е.  $R_{\text{ч}} = R_{\text{т}} + R_{\text{об}} + R_{\text{ос}}$ .  $R_{\text{т}} = 1$  Ом,  $R_{\text{об}} = 0,5$  кОм;  $R_{\text{ос}} = 0,1$  кОм, значит,  $R_{\text{ч}} = 1 + 0,5 + 0,1 = 1,6$  кОм. Вывод. Так как предельно допустимый ток при продолжительном воздействии (более 1 с) в заданных условиях равен 6 мА, то человеку опасность поражения током не угрожает.  
Задача 2. Определить вероятность возникновения электротравмы в указанных условиях (рис. 6):  $U = 220/380$  В, человек стоит на влажном полу в обуви с кожаной подошвой. Помещение сырое.

16

Решение Вероятность поражения человека током равна  $P = P_{\text{пр}} \cdot P_{\text{п}} \cdot P_{\text{т}}$  где  $P_{\text{пр}}$  – вероятность прикосновения человека к электроустановке. Согласно условию, человек прикоснулся к установке, значит,  $P_{\text{пр}} = 1$ ;  $P_{\text{п}}$  – вероятность появления на установке напряжения. По условию задачи (рис. 6) напряжение пробито на корпус установки, значит,  $P_{\text{п}} = 1$ ;  $P_{\text{т}}$  – вероятность того, что при прикосновении к корпусу человек попадет под напряжение. На корпусе электроустановки, согласно условию задачи, имеется напряжение, значит,  $P_{\text{т}} = 1$ ;  $P_{\text{с}}$  – вероятность того, что ток, проходящий через человека, превысит с учетом времени воздействия допустимое значение. Предельно допустимое значение тока  $I_{\text{дп}}$  при длительном воздействии (более 1 с) равно 6 мА. Значение тока  $I_{\text{ч}}$  в указанных условиях равно

$$I_{\text{ч}} = \frac{U_{\text{ф}}}{R_{\text{ч}}}$$

где  $U_{\text{ф}}$  – фазное напряжение, 220 В;  $R_{\text{ч}}$  – сопротивление заземления нейтрали источника,

Порядок выполнения

Выполнение работы заключается в ответе на контрольные вопросы и решении подобных задач.

Контрольные вопросы

1. Какие действия может оказывать электрический ток на человека? 2. Назовите местные электротравмы. 3. На какие степени подразделяются электрические удары? 4. Что влияет на сопротивление тела человека? 5. Назовите три критерия электробезопасности. 6. Как продолжительность тока влияет на степень поражения человека электрическим током? 7. Как путь прохождения тока влияет на степень поражения человека электрическим током?

### **Практические занятия №2. Изучить организацию тушения пожаров.**

**Цель работы:** ознакомиться с первичными мерами пожарной безопасности, способами и средствами тушения пожаров, видами и свойствами огнетушащих веществ, тактико-техническими характеристиками автоматических систем обнаружения и тушения пожара, изучить устройство и правила пользования первичными средствами пожаротушения, научиться пользоваться ими, уяснить порядок действия в случае возникновения пожара.

**Содержание работы:** пользуясь методическим указанием и рекомендуемой преподавателем литературой, а также образцами средств пожаротушения, их разрезами, макетами, рисунками, плакатами и схемами, изучить огнетушащие свойства, характеристики, устройство и принцип действия основных средств пожаротушения.

#### 1.1. Общие сведения

Каждый специалист должен знать и уметь реализовывать на практике меры пожарной безопасности. Первичные меры пожарной безопасности – это реализация принятых в установленном порядке норм и правил по предотвращению пожаров, спасению людей и имущества от пожара, являющихся частью комплекса мероприятий по профилактике и тушению пожаров.

Для прекращения горения необходимо добиться такого понижения температуры в зоне реакции, при которой горение прекратится. Абсолютный предел такой температуры называется температурой потухания.

В процессе тушения пожара условия потухания создаются: охлаждением зоны горения или горящего вещества; изоляцией реагирующих веществ от зоны горения; разбавлением реагирующих веществ инертными компонентами, химическим торможением реакции горения.

В практике тушения пожара чаще всего используют сочетание приведенных принципов, среди которых один является в ликвидации горения доминирующим, а остальные способствующими.

Вид и характер выполнения действий в определенной последовательности, направленных на создание условий прекращения горения, называют способом тушения. Существующие способы и средства тушения пожаров показаны на схеме (рис. 1.1).

Огнетушащие вещества по доминирующему принципу прекращения горения подразделяются на четыре группы: охлаждающего, изолирующего, разбавляющего и ингибирующего действия.

Рис. 1.1. Способы и средства тушения пожаров

Наиболее распространенные огнетушащие средства, относящиеся к конкретным принципам прекращения горения, следующие:



Огнетушащие средства охлаждения	Вода, раствор воды со смачивателем, твердый диоксид углерода (углекислота в снегообразном виде), водные растворы солей.
---------------------------------	---

<i>Огнетушащие средства изоляции</i>	Огнетушащие пены: химическая, воздушно-механическая; огнетушащие порошковые составы; негорючие сыпучие вещества: песок, земля, шлаки, флюсы, графит; листовые материалы: покрывала, щиты.
<i>Огнетушащие средства разбавления</i>	Инертные газы: диоксид углерода, азот, аргон, дымовые газы; водяной пар; тонкораспыленная вода; газоводяные смеси; продукты взрыва ВВ; летучие ингибиторы, образующиеся при разложении галоидоуглеводородов.
<i>Огнетушащие средства химического торможения реакции горения</i>	Галоидоуглеводороды: бромистый этил, хладон 114В2 (тетрафтордибромэтан) и 13В1 (трифторбромметан); составы на основе галоидоуглеводородов: 3,5; ННД; 7; БМ; БФ-1; БФ-2; водобромэтиловые растворы (эмульсии), огнетушащие порошковые составы.

Ниже приводится краткая характеристика основных огнетушащих веществ.

*Вода.* Она доступна для целей пожаротушения, экономически целесообразна, химически инертна по отношению к большинству веществ и материалов, имеет незначительную вязкость, несжимаема. При тушении пожаров воду используют в виде компактных, распыленных и тонкораспыленных струй. Удельная теплоемкость, равная 4,19 Дж/(кг·град), придает воде хорошие охлаждающие свойства. В условиях тушения пожара, вода, превращаясь в пар (из 1 литра воды образуется 1700 литров пара), разбавляет реагирующие вещества. Высокая теплота парообразования воды (2236 кДж/кг) позволяет отнимать большое количество тепла в процессе тушения пожара. Низкая теплопроводимость способствует созданию на поверхности горящего материала надежной тепловой изоляции. Значительная термическая стойкость воды (она разлагается на кислород и водород при температуре 1700 °С) способствует тушению большинства твердых материалов, а способность растворять некоторые жидкости (спирт, ацетон, альдегиды, органические кислоты) позволяет разбавлять их до негорючей концентрации. Вода растворяет некоторые пары и газы, поглощает аэрозоли.

Однако вода характеризуется и отрицательными свойствами:

- ◆ электропроводна;
- ◆ имеет большую плотность (не применяется для тушения нефтепродуктов как основное огнетушащее средство);
- ◆ способна вступать в реакцию с некоторыми веществами: калий, кальций, натрий, гидриды щелочных и щелочноземельных металлов, селитра, сернистый ангидрид, нитроглицерин;
- ◆ имеет низкий коэффициент использования в виде компактных струй;
- ◆ имеет сравнительно высокую температуру замерзания (затрудняется тушение в зимнее время) и высокое поверхностное натяжение —  $72,8 \cdot 10^3$  Дж/м<sup>2</sup> (является показателем низкой смачивающей способности воды).

*Вода со смачивателем.* Добавка смачивателей (пенообразователя, сульфонола, эмульгаторов и др. веществ) позволяет значительно снизить поверхностное натяжение воды (до  $36,4 \cdot 10^3$  Дж/м<sup>2</sup>). В таком виде она обладает хорошей проникающей способностью, за счет чего достигается наибольший эффект в тушении пожаров и особенно при горении волокнистых и пористых материалов: торфа, сажи. Водные растворы смачивателей позволяют уменьшить расход воды на 30–50 %, а также продолжительность тушения пожара.

*Водяной пар.* Эффективность тушения невысокая, поэтому применяют для защиты закрытых технологических аппаратов и помещений объемом до 500 м<sup>3</sup>, для тушения небольших пожаров на открытых площадках и создания завес вокруг защищаемых объектов. Огнетушащая концентрация – 35 % по объему.

*Тонкораспыленная вода* (размеры капель менее 100 мкм, получается с помощью специальной аппаратуры, работающей при высоком напоре (давлении 2,0–3,0 МПа). Струи воды имеют небольшую величину ударной силы и дальность полета, однако орошают значительную поверхность, более благоприятны к испарению воды, обладают повышенным охлаждающим эффектом, хорошо разбавляют горючую среду. Они позволяют не увлажнять излишне материалы при их тушении, способствуют быстрому снижению температуры, осаждению дыма или отравляющих облаков. Тонкораспыленную воду используют не только для тушения горящих твердых материалов, нефтепродуктов, но и для защитных действий.

*Твердый диоксид углекислого газа* (углекислота в снегообразном виде) тяжелее воздуха в 1,53 раза, без запаха, плотность 1,97 кг/м<sup>3</sup>. Твердый диоксид углерода имеет широкую область применения: при тушении горящих электроустановок, двигателей, при пожарах в архивах, музеях, выставках и других местах с наличием особых ценностей. При нагревании переходит в газообразное вещество, минуя жидкую фазу, что позволяет применять его для тушения материалов, которые портятся при смачивании (из 1 кг углекислоты образуется 500 л газа). Теплота испарения при – 78,5 °С составляет 572,75 Дж/кг. Неэлектропроводен, не взаимодействует практически со всеми горючими веществами и материалами.

Не используют его для тушения загоревшихся магния и его сплавов, металлического натрия, так как при этом происходит разложение углекислоты с выделением атомарного кислорода.

*Химическая пена* получается в огнетушителях при взаимодействии щелочного и кислотного растворов. Состоит из углекислого газа (80 % об), воды (19,7 %), пенообразующего вещества (0,3 %). Обладает высокой стойкостью и эффективностью в тушении многих пожаров. Однако вследствие электропроводности и химической активности химическую пену не применяют для тушения электро- и радиоустановок, электронной техники, двигателей различного назначения, других аппаратов и агрегатов.

*Воздушно-механическая пена (ВМП)* получается смешением в пенных стволах или генераторах водного раствора пенообразователя с воздухом. Пена бывает: низкой кратности ( $K < 10$ ), средней ( $10 < K < 200$ ) и высокой ( $K > 200$ ). ВМП обладает необходимой стойкостью, дисперсностью, вязкостью, охлаждающими и изолирующими свойствами, которые позволяют использовать её для тушения твердых материалов, жидких веществ и осуществления защитных действий, для тушения пожаров по поверхности и объемного заполнения горящих помещений. Для подачи пены низкой кратности применяют воздушно-пенные стволы СВП, а для подачи пены средней и высокой кратности – генераторы ГПС. Для получения ВМП используют пенообразователи (ПО): ПО-ЗАНП; ТЭАС; «САМПО» ПО-6НП; ПО-ЗА и ПО-6К и др.

*Фторсинтетический пленкообразующий пенообразователь «Легкая вода»* – универсальный, высокоэффективный, биологически «мягкий», экологически «чистый» и экономичный продукт. Применяется для тушения различных видов пожаров класса А и пожаров класса Б, особенно он эффективен при тушении пожаров на больших площадях. Применяется в одинаковой концентрации с пресной и морской водой. Пенообразователь утилизируется в индивидуальных очистных сооружениях, не оказывает вредного

воздействия на окружающую среду, быстрое тушение снижает вред, наносимый пожаром. Срок хранения пенообразователя – более 25 лет, он защищен от замерзания до  $-20^{\circ}\text{C}$ , а многократное замерзание-оттаивание не изменяет его свойства, высокая эффективность обеспечивает низкий расход при тушении, снижение материальных потерь и риска для людей.

*Огнетушащие порошковые составы (ОПС)* являются универсальными и эффективными средствами тушения пожаров при сравнительно незначительных удельных расходах. ОПС применяют для тушения горючих материалов и веществ любого агрегатного состояния, электроустановок под напряжением, металлов, в том числе металлоорганических соединений, не поддающихся тушению водой и пеной, а также пожаров при значительных минусовых температурах. Они способны оказывать эффективные действия на подавление пламени комбинированно: охлаждением (отнятием теплоты), изоляцией (за счет образования пленки при плавлении), разбавлением газообразными продуктами разложения порошка или порошковым облаком, химическим торможением реакции горения. Применяются огнетушащие порошки: СИ-2; ПСБ-3М; П-1А; ПС-1; П-ФКЧС; ПирантА; Вексон-АВС; ПХК и др.

*Азот  $\text{N}_2$*  негорюч и не поддерживает горения большинства органических веществ. Плотность при нормальных условиях  $1,25 \text{ кг/м}^3$ . Хранят и транспортируют в баллонах в сжатом состоянии. Используют в основном в стационарных установках. Применяют для тушения натрия, калия, бериллия, кальция и других металлов, которые горят в атмосфере диоксида углерода, а также пожаров в технологических аппаратах и электроустановках. Расчетная огнетушащая концентрация – 40 % по объему. Азот нельзя применять для тушения магния, алюминия, лития, циркония и некоторых других металлов, способных образовывать нитриды, обладающие взрывчатыми свойствами и чувствительные к удару. Для их тушения используют инертный газ аргон.

*Галоидоуглеводороды и составы на их основе* (огнетушащие средства химического торможения реакции горения) эффективно подавляют горение газообразных, жидких, твердых горючих веществ и материалов при любых видах пожаров. По эффективности они превышают инертные газы в 10 и более раз.

Галоидоуглеводороды и составы на их основе являются летучими соединениями, представляют собой газы или легкоиспаряющиеся жидкости, которые плохо растворяются в воде, но хорошо смешиваются со многими органическими веществами. Они обладают хорошей смачивающей способностью, неэлектропроводны, имеют высокую плотность в жидком и в газообразном состоянии, что обеспечивает возможность образования струи, проникающей в пламя, а также удержания паров около очага горения.

Эти огнетушащие вещества можно применять для поверхностного, объемного и локального тушения пожаров. Галоидоуглеводороды и составы на их основе можно использовать практически при любых отрицательных температурах. С большим эффектом их можно использовать при ликвидации горения волокнистых материалов; электроустановок и оборудования, находящегося под напряжением; для защиты от пожаров транспортных средств; вычислительных центров, особо опасных цехов химических предприятий, окрасочных камер, сушилок, складов с горючими жидкостями, архивов, музейных залов, других объектов.

Недостатками этих огнетушащих средств являются: коррозионная активность; токсичность; их нельзя применять для тушения материалов, содержащих в своем составе кислород, а также металлов, некоторых гидридов металлов и многих

металлоорганических соединений. Хладоны не ингибируют горения и в тех случаях, когда в качестве окислителя участвует не кислород, а другие вещества (оксиды азота).

Кроме того, некоторые галоидоуглеводороды неприменимы в чистом виде (бромистый этил, при концентрации 6,5–11,3 % может воспламениться от мощного источника). Используются галоидоуглеводороды: хладон 114В2; хладон 12В1; БФ-1; БФ-2; состав: 3,5; 4НД; БМ и другие.

## 1.2. Средства пожаротушения

**Первичные средства пожаротушения** предназначены для тушения небольших загораний, а также пожаров в начальной стадии их развития до прибытия пожарных формирований. К ним относятся: ручные, передвижные и стационарные огнетушители; бочки с водой вместимостью не менее 200 л, укомплектованные ведрами емкостью 8 л и более; ящики с песком объемом 0,5, 1 и 3 м<sup>3</sup>, укомплектованные совковыми лопатами; пожарные щиты, укомплектованные ручными огнетушителями, ломом, баграми, топорами, асбестовым полотном (войлоком, грубошерстной тканью) размером не менее 1 х 1 м и т. д. Каждый стационарный или мобильный производственный объект должен быть оснащен необходимыми первичными средствами тушения пожара, количество которых установлено ППБ.

Огнетушителем называют устройство для тушения пожара за счет выпуска огнегасительного средства после приведения его в действие.

В зависимости от условий тушения загораний созданы различные типы огнетушителей, которые подразделяют на две основные группы: переносные (НПБ 155-96) и передвижные (НПБ 159-97)»

1. По виду огнетушащего вещества огнетушители классифицируются:

а) пенные (ОП):

◆ химические пенные (ОХП);

◆ воздушно-пенные (ОВП) (низкой и средней кратности);

б) газовые:

◆ углекислотные (ОУ) подают углекислый газ в виде газа или снега (в качестве заряда применен жидкий углекислый газ);

◆ хладоновые (ОХ), аэрозольные и углекислотно-бромэтиловые, которые подают парообразующие огнетушащие вещества (в качестве заряда применены галоидированные углеводороды);

в) порошковые (ОП) - подают огнетушащие порошки (в качестве заряда применены сухие порошки типа ПСБ, П-1А и ПФ);

г) водные (ОВ) – по виду выходящей струи (мелкораспыленной, распыленной и компактной).

2. По способу подачи огнетушащего вещества (принципу вытеснения):

◆ под давлением газов, образующихся в результате химической реакции (газогенерирующим элементом);

◆ под давлением заряда или рабочего газа, находящегося в емкости с огнетушащим веществом (углекислотные, аэрозольные, воздушно-пенные);

◆ под давлением рабочего газа, находящегося в отдельном баллоне (воздушно-пенные, аэрозольные, порошковые);

◆ свободным истечением огнетушащего вещества (порошковые типа «Турист» с термическим элементом);

◆ с эжектирующим устройством.

3. По количеству огнетушащего вещества:

◆ малолитражные ручные с объемом корпуса до 5 л включительно;

◆ переносные ручные с объемом корпуса до 10 л включительно;

◆ передвижные и стационарные с объемом корпуса более 10 л.

4. По возможности перезарядки (перезаряжаемые, неперезаряжаемые).

## Пенные огнетушители

Предназначены для тушения загораний огнетушащими пенами:

- химический;
- воздушно-пенный.

### *Огнетушители химические пенные (ОХП)*

ОХП – можно тушить очаги пожаров в твердых материалах, ЛВЖ и ГЖ на площади  $F = 1$  м<sup>2</sup>.

### *Воздушно-пенные огнетушители (ОВП)*

Предназначены для тушения загорания твердых сгораемых материалов, ЛВЖ и ГЖ.

Огнетушители используют в диапазоне температур  $t$  от +3° до + 50 °С.

ОВП выпускают: ОВП-5, ОВП-10, ОВП-100, ОВП-250.

Устройство ОВП: 1— корпус; 2— баллон с рабочим газом; 3 — крышка с запорно-пусковым устройством; 4— сифонная трубка; 5— трубка для подачи огнетушащего вещества к насадке; 6— воздушно-пенная насадка.

### Принцип работы ОВП:

Работа ОВП основана на вытеснении огнетушащего вещества — раствора воды и пенообразователя под избыточным давлением, создаваемым рабочим газом (воздухом, азотом, углекислым газом).

При нажатии на кнопку крышки огнетушителя происходит прокалывание мембраны на баллончике с рабочим газом. Газ по трубке поступает в корпус и создает в нем избыточное давление. Под действием избыточного давления раствор подается по сифонной трубке и шлангу в воздушно-пенную насадку. В ней за счет разницы диаметров шланга и насадки создается разрежение, в результате чего подсасывается воздух извне.

Раствор, проходя через насадку, смешивается с засасываемым воздухом и на сетке образует воздушно-механическую пену средней кратности. Пена, попадая на горящее вещество, охлаждает его и изолирует зону горения от кислорода воздуха.

Таблица 6.1 Характеристика воздушно-пенных огнетушителей

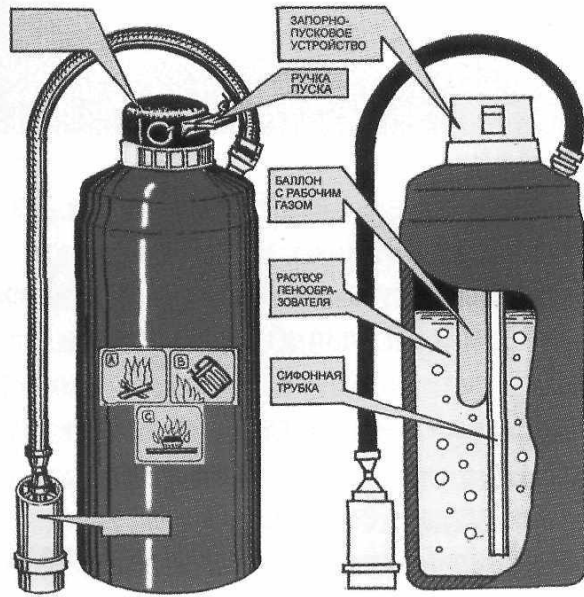
Марка огнетушителя	Вместимость, л	Дальность выброса, м	Габариты, мм	Масса с зарядом, кг
ОВП-10	10	4	690x350x175	16
ОВП-50	50	3,5	1040x450x420	80
ОВП-100	100	6,5	1170x630x630	148

Пример условного обозначения — ОВП (Н)-10 (Г)-2А: ОВП — огнетушитель воздушно-пенный; Н — низкой кратности; 10 — емкость корпуса — 10 л; Г — вытеснение огнетушащего вещества с помощью газогенерирующего элемента; 2А — можно тушить твердые горящие вещества.



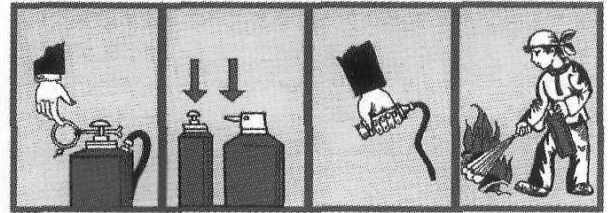


## Огнетушитель воздушно-пенный



Принцип действия. При приведении в действие запорно-пускового устройства ударник прокалывает мембрану баллона с рабочим газом. Газ поступает в корпус огнетушителя и создает избыточное давление. Водный раствор пенообразователя вытесняется газом по сифонной трубке к насадке. В насадке пенообразователь, перемешиваясь с подсосываемым воздухом, образует пену. Она попадает на горящее вещество, охлаждает его и изолирует от кислорода.

## Приведение в действие воздушно-пенного огнетушителя



Выдернуть чеку

Нажать на рычаг или ударить по кнопке

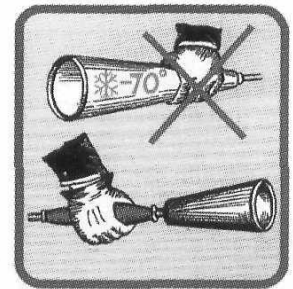
Направить насадку на очаг пожара

Приступить к тушению пожара

## Правила работы с огнетушителем



При тушении легковоспламеняющихся и горючих жидкостей пенным или порошковым огнетушителем покрывай огнетушащим веществом всю поверхность очага начиная с ближнего края.



Во избежание обморожения не берись голый рукой за раструб углекислотного огнетушителя.

## Порошковые огнетушители

Предназначены для тушения загораний твердых сгораемых материалов, ЛВЖ, ГЖ и электроустановок под напряжением  $U = 1000$  В.

Порошковые огнетушители подразделяются на:

- 1) ОП с встроенным баллончиком с рабочим газом;
- 2) закачные (ОПЗ).

### Порошковые огнетушители (ОП)

Порошковые огнетушители ОП с встроенным баллончиком с рабочим газом выпускаются: ОПУ-2, ОПУ-5, ОПУ-10, ОП-50, ОП-100, ОП-250.

Устройство ОП: 1) стальной корпус; 2) баллончик с рабочим газом; 3) крышка с запорно-пусковым устройством; 4) трубка подвода рабочего газа в нижнюю часть корпуса огнетушителя; 5) сифонная трубка; 6) шланг с насадкой; 7) огнетушащий порошок.

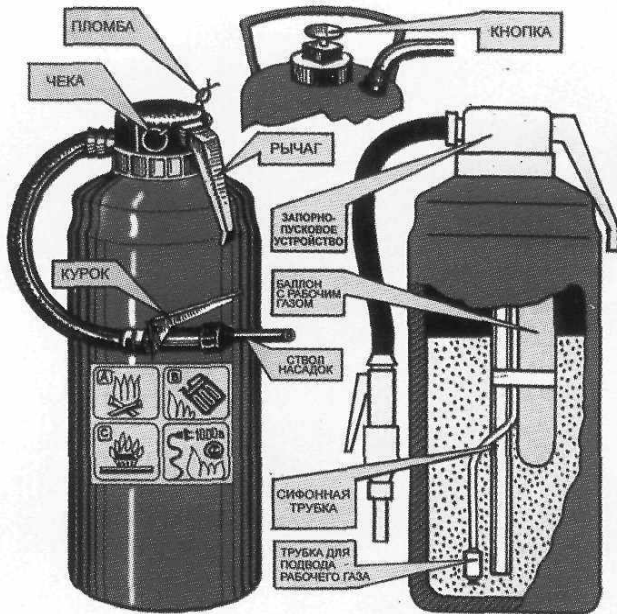
### Принцип действия порошкового огнетушителя (ОП):

Работа ОП со встроенным баллончиком с рабочим газом основана на вытеснении порошка под действием избыточного давления, создаваемого рабочим газом.

При воздействии на запорно-пусковое устройство происходит прокалывание мембраны баллончика с рабочим газом. Газ по трубке поступает в нижнюю часть корпуса и создает избыточное давление, в результате чего порошок вытесняется по сифонной трубке в шланг и по стволу. Устройство ствола позволяет выпускать порошок порциями. Порошок, попадая в горящее вещество, изолирует его от кислорода воздуха.

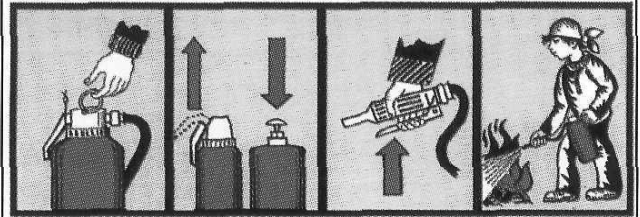


## Порошковый огнетушитель



Принцип действия. При приведении в действие запорно-пускового устройства ударник прокалывает мембрану баллона с рабочим газом. Газ поступает в корпус огнетушителя и создает избыточное давление. Порошок вытесняется по сифонной трубке к стволу. Огнетушащее вещество можно подавать порциями нажатием на курок ствола. Попадая на горящее вещество, порошок изолирует его от кислорода воздуха.

## Приведение в действие порошкового огнетушителя



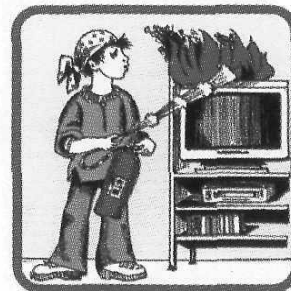
Выдернуть чеку

Поднять рычаг запорно-пускового устройства или нажать на кнопку

Через 5-7 секунд направить ствол-насадок на огонь и нажать курок

Приступить к тушению пожара

## Правила работы с огнетушителем



При тушении электроустановок порошковым огнетушителем заряд можно подавать порциями



Направляя струю заряда только с наветренной стороны.

### Порошковые огнетушители закачного типа (ОПЗ)

Виды порошковых огнетушителей закачного типа: ОП-1(3), ОП-2(3), ОП-5(3).

Устройство ОПЗ: 1 — корпус; 2 — запорно-пусковое устройство; 3 — сифонная трубка; 4 — манометр; 5 — шланг со стволом.

### Принцип действия ОПЗ:

Работа ОПЗ основана на вытеснении порошка под действием избыточного давления  $P_{изб} = 1,6$  МПа рабочего газа, помещенного в корпусе огнетушителя.

При открывании запорно-пускового устройства рабочий газ вытесняет порошок по сифонной трубке, шлангу к насадке. Порошок можно подавать порциями.

Пример условного обозначения — ОП-5(3)-ЗА-89В: ОП — огнетушитель порошковый; 5 — вместимость корпуса 5 литров; 3 — закачный; ЗА — для тушения загораний твердых горючих материалов; 89В — для тушения ЛВЖ.

Таблица 6.2. Характеристика огнетушителей порошковых закачных

Марка огнетушителя	Масса заряда, кг	Длина выброса, м	Габариты, мм	Масса с зарядом, кг
ОП-1(3)	0,9	3	280x90	2
ОП-2(3)	1,8	3	300x120	3,5
ОП-3(3)	2,7	3	435x120	5
ОП-5(3)	4,6	3,5	530x150	8
ОП-10(3)	9,5	4,5	620x180	15

### Огнетушитель самосрабатывающий порошковый (ОСП)

Предназначен для тушения без участия человека пожаров класса А, В, С, а также электроустановок под напряжением в небольших помещениях производственного,

складского и общественного назначения, а также офисов, коттеджей, гаражей, дач, квартир.

ОСП представляет собой герметичный стеклянный сосуд длиной 410 мм, диаметром 50 мм, заполненный специальным огнетушащим порошком массой 1 кг и газообразователем. Срабатывает в течение 30–60 с при достижении температуры в зоне его установки 100°C. При этом происходит импульсный выброс огнетушащего порошка, ликвидирующего загорание в защищенном объеме. Порошок экологически безопасен и легко удаляется с любой поверхности.

Способ тушения — объемный, до 8 м<sup>3</sup>.

*«Буря» — модуль порошкового пожаротушения*

Предназначен для тушения без участия человека пожаров класса А, В, С, а также электроустановок под напряжением в производственно-административных и общественных зданиях, хранилищах, складах ГСМ, помещениях с электрическим и электронным оборудованием, а также гаражах, офисах, коттеджах и т. д.

«Буря» представляет собой металлическую полусферу, заполненную специальным огнетушащим порошком массой 2 кг. Срабатывает при достижении температуры в зоне его установки 85–90°C.

Порошок экологически безопасен и легко удаляется с любой поверхности. Также предусмотрен запуск электрическим импульсом от пожарных извещателей или ручной кнопки, что позволяет осуществлять монтаж автоматических установок пожаротушения.

Габариты: диаметр — 250 мм, высота — 170 мм.

Способ тушения — объемный, до 18 м<sup>3</sup>; по площади — до 5 м<sup>2</sup>.

Углекислотные огнетушители (оу)

Предназначены для тушения небольших очагов загорания различных веществ, материалов и электроустановок под напряжением до  $U = 1000$  В.

Виды ОУ: ОУ-2, ОУ-3, ОУ-5, ОУ-8, ОУ-10, ОУ-40.

Устройство ОУ: 1— стальной баллон; 2— запорно-пусковое устройство; 3— раструб; 4— ручка.

Принцип действия ОУ:

Двуокись углерода находится в баллоне под избыточным давлением  $P = 147$  атм. или  $P = 14,7$  МПа.

При открывании запорно-пускового устройства углекислый газ по сифонной трубке поступает к раструбу. При этом происходит переход двуокси углерода из сжиженного состояния в твердое кристаллообразное состояние, сопровождающийся резким понижением температуры  $t$  до  $-70$  °С. Углекислый газ, попадая на горящие предметы, охлаждает их и изолирует от кислорода воздуха.

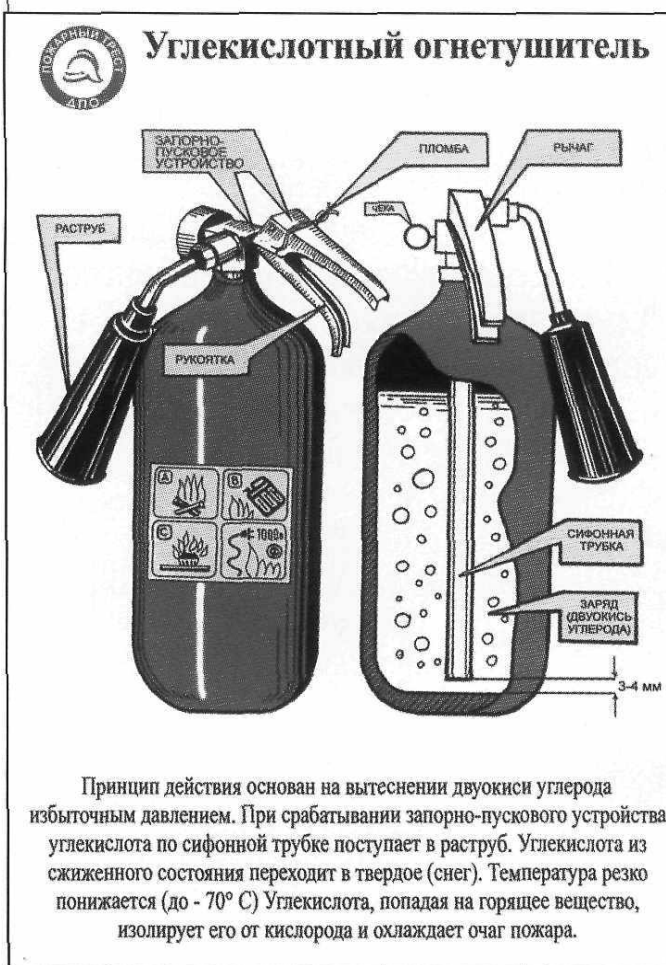


Таблица 6.3. Характеристика углекислотных огнетушителей

Марка огнетушителя	Вместимость, л	Масса Заряда, кг	Габариты, мм	Масса с зарядом, кг
ОУ-2	2	1,4	440x220	6,5
ОУ-3	3	2,1	500x220	6,8
ОУ-5	5	3,5	570x270	14
ОУ-6	6	4,2	850x520	14,5
ОУ-8	8	5,6	1000x570	15,8
ОУ-10	10	7	1200x370	30
ОУ-20	2x10	14	1250x415x280	50
ОУ-40	40	28	700x1650x400	160,5

**Выбор огнетушителей**

Количество, тип и ранг огнетушителей, необходимых для защиты конкретного объекта, устанавливают исходя из величины пожарной нагрузки, физико-химических и пожароопасных свойств используемых горючих материалов (категории защищаемого помещения), характера возможного их взаимодействия с огнетушащим веществом (ОТВ) и размеров защищаемого объекта.

Порошковые огнетушители в зависимости от заряда применяют для тушения пожаров классов А, В, С, Е или Д.

Запрещается без проведения предварительных испытаний тушить порошковыми огнетушителями электрооборудование, находящееся под напряжением выше 1000 В.

Для тушения пожаров класса Д огнетушители должны быть заряжены специальным порошком, который рекомендован для тушения данного горючего вещества, и оснащены специальным успокоителем для снижения скорости и кинетической энергии порошковой струи.

При тушении пожара порошковыми огнетушителями необходимо принимать дополнительные меры по охлаждению нагретых элементов оборудования или строительных конструкций.

Не следует использовать порошковые огнетушители для тушения оборудования, которое может выйти из строя при попадании порошка (электронно-вычислительных машин, электронного оборудования, электрических машин коллекторного типа и т. д.).

Необходимо строго соблюдать рекомендованный режим хранения и периодически проверять эксплуатационные параметры порошкового заряда (влажность, текучесть, дисперсность).

Углекислотные огнетушители запрещается применять для тушения пожаров электрооборудования, находящегося под напряжением выше 10 кВ.

Углекислотные огнетушители с диффузором, создающим струю с ОТВ в виде снежных хлопьев, как правило, применяют для тушения пожаров класса А.

Углекислотные огнетушители с диффузором, создающим ноток ОТВ в виде газовой струи, следует применять для тушения пожаров класса Е.

Хладоновые огнетушители должны применяться в тех случаях, когда для эффективного тушения пожара необходимы огнетушащие составы, не повреждающие защищаемое оборудование (вычислительные центры, радиоэлектронную аппаратуру, музейные экспонаты, архивы и т. д.).

Воздушно-пенные огнетушители применяют для тушения пожаров класса А (как правило, со стволом пены низкой кратности) и пожаров класса В.

Воздушно-пенные огнетушители не должны применяться для тушения пожаров оборудования, находящегося под электрическим напряжением, для тушения сильно нагретых или расплавленных веществ, а также веществ, вступающих с водой в химическую реакцию, которая сопровождается интенсивным выделением тепла и разбрызгиванием горючего.

Химические пенные огнетушители и огнетушители, приводимые в действие путем их переворачивания, запрещается вводить в эксплуатацию. Они должны быть исключены из инструкций и рекомендаций по пожарной безопасности и заменены более эффективными огнетушителями, тип которых определяют в зависимости от возможного класса пожара и с учетом особенностей защищаемого объекта.

Запрещается применять водные огнетушители для ликвидации пожаров оборудования, находящегося под электрическим напряжением, для тушения сильно нагретых или расплавленных веществ, а также веществ, вступающих с водой в химическую реакцию, которая сопровождается интенсивным выделением тепла и разбрызгиванием горючего.

При возможности возникновения на защищаемом объекте значительного очага пожара (предполагаемый пролив горючей жидкости может произойти на площади более 1 м<sup>2</sup>) необходимо использовать передвижные огнетушители.

Допускается помещения, оборудованные автоматическими установками пожаротушения, обеспечивать огнетушителями на 50% исходя из расчетного количества.

Не допускается на объектах безискровой и слабой электризации применять порошковые и углекислотные огнетушители с раструбами из диэлектрических материалов.

Если на объекте возможны комбинированные очаги пожара, то предпочтение при выборе огнетушителя должно отдаваться более универсальному по области применения огнетушителю (из рекомендованных для защиты данного объекта), имеющему более высокий ранг.

Общественные и промышленные здания и сооружения должны иметь на каждом этаже не менее двух переносных огнетушителей.

Два или более огнетушителя, имеющие более низкий ранг, не могут заменять огнетушитель с более высоким рангом, а лишь дополняют его (исключение может быть сделано только для воздушно-пенных огнетушителей).

Выбирая огнетушитель, необходимо учитывать соответствие его температурного диапазона применения возможным климатическим условиям эксплуатации на защищаемом объекте.

Не допускается использовать на защищаемом объекте огнетушители и заряды к ним, не имеющие сертификат пожарной безопасности.

Расчет необходимого количества огнетушителей следует вести по каждому помещению и объекту отдельно.

При наличии рядом нескольких небольших помещений одной категории пожарной опасности необходимое количество огнетушителей определяют с учетом суммарной площади этих помещений.

На объекте должно быть определено лицо, ответственное за приобретение и контроль за состоянием огнетушителей.

На каждый огнетушитель, установленный на объекте, заводят паспорт. Огнетушителю присваивают порядковый номер, который наносят краской на огнетушитель, записывают в паспорт огнетушителя и в журнал учета проверки наличия и состояния огнетушителей.

На огнетушители, заряженные одним видом ОТВ, организация (предприятие) оформляет инструкцию по применению и ТО, которую согласует с местным органом ГПС.

Инструкция должна содержать следующие сведения:

- марки огнетушителей;
- основные параметры огнетушителей;
- ограничения эксплуатации огнетушителей по температуре;
- действия персонала в случае возникновения пожара;
- порядок приведения огнетушителей в действие;
- основные тактические приемы работы с огнетушителями при тушении возможного пожара на защищаемом объекте;
- действия персонала после завершения тушения пожара;
- объем и периодичность проведения ТО огнетушителей;
- правила техники безопасности при использовании и ТО огнетушителей.

В инструкции по эксплуатации углекислотных огнетушителей должно быть указано:

- возможность накопления зарядов статического электричества на диффузоре огнетушителя (особенно если диффузор изготовлен из полимерных материалов);
- снижение эффективности огнетушителей при отрицательной температуре окружающей среды;
- опасность токсического воздействия паров углекислоты на организм человека;
- опасность снижения содержания кислорода в воздухе помещения в результате применения углекислотных огнетушителей (особенно передвижных);
- опасность обморожения ввиду резкого снижения температуры узлов огнетушителя.

Размещение огнетушителей

Огнетушители следует располагать на защищаемом объекте таким образом, чтобы не подвергались воздействию прямых солнечных лучей, тепловых потоков, механических воздействий и других неблагоприятных факторов (вибрации, агрессивной среды, повышенной влажности и т. п.). Они должны быть хорошо видны и легкодоступны в случае возникновения пожара. Предпочтительно размещать огнетушители вблизи мест наиболее вероятного возникновения пожара, вдоль путей прохода, а также около выхода из помещения. Огнетушители не должны препятствовать эвакуации людей при возникновении пожара.

Для размещения первичных средств пожаротушения в производственных и складских помещениях, а также на территории защищаемых объектов должны оборудоваться пожарные щиты (пункты).

В помещениях, насыщенных производственным или другим оборудованием, заслоняющим огнетушители, должны быть установлены указатели их местоположения. Указатели должны располагаться на видных местах на высоте 2,0—2,5 м от уровня пола, с учетом условий их видимости.

Расстояние от возможного очага пожара до ближайшего огнетушителя не должно превышать 20 м для общественных зданий и сооружений, 30 м — для помещений категорий А, Б и В, 40 м — для помещений категорий В и Г, 70 м — для помещений категории Д.

Рекомендуется переносные огнетушители устанавливать на подвесных кронштейнах или в специальных шкафах. Огнетушители должны располагаться так, чтобы основные надписи и пиктограммы, показывающие порядок приведения их в действие, были хорошо видны и обращены наружу или в сторону наиболее вероятного подхода к ним.

Запорно-пусковое устройство огнетушителей и дверцы шкафа (в случае их размещения в шкафу) должны быть опломбированы.

Огнетушители, имеющие полную массу менее 15 кг, должны быть установлены таким образом, чтобы их верхняя граница располагалась на высоте не более 1,5 м от пола; переносные огнетушители, имеющие полную массу 15 кг и более, должны устанавливаться так, чтобы верх огнетушителя располагался на высоте не более 1,0 м от пола. Они могут устанавливаться на полу, с обязательной фиксацией от возможного падения при случайном воздействии.

Расстояние от двери до огнетушителя должно быть таким, чтобы не мешать ее полному открыванию.

Огнетушители не должны устанавливаться в таких местах, где значения температуры выходят за температурный диапазон, указанный на огнетушителях.

Водные и пенные огнетушители, установленные вне помещений или в неотапливаемом помещении и не предназначенные для эксплуатации при отрицательных температурах, должны быть сняты на холодное время года (температура воздуха ниже 1 °С). В этом случае на их месте и на пожарном щите должна быть помещена информация о месте нахождения огнетушителей в течение указанного периода и о месте нахождения ближайшего огнетушителя.

Использование первичных средств пожаротушения для хозяйственных и прочих нужд, не связанных с тушением пожара, не допускается.

### **Практическое занятие №3. Вредные факторы, их влияние и меры профилактики**

#### **Цель:**

1. Изучить классификацию опасных и вредных производственных факторов.
2. Упражнение в определении предельно допустимой концентрации и допустимого.

#### **Задание и методические рекомендации**

1. Изучить основные теоретические положения и кратко их изложить по предложенной форме.
2. Составить таблицы: «Опасные физические факторы», «Химически опасные и вредные производственные факторы».

#### **Содержание отчета**

1. Наименование и цель работы.
2. Оборудование и материалы, используемые в работе.
3. Основные положения по теоретическому материалу (кратко).
4. Описание экспериментальной части работы и полученные результаты с необходимым графическим материалом, анализом, выводами.
5. Обоснованное решение указанной преподавателем задачи.



## Содержание работы



### **1. Опасно физические факторы,** к ним относятся:

- движущиеся машины и механизмы;
- различные подъемно-транспортные устройства и перемещаемые грузы;
- незащищенные подвижные элементы производственного оборудования (приводные и передаточные механизмы, режущие инструменты, вращающиеся и перемещающиеся приспособления и др.);
- отлетающие частицы обрабатываемого материала и инструмента, электрический ток;
- повышенная температура поверхностей оборудования и обрабатываемых материалов и т.д.

### **Вредными для здоровья физическими факторами** являются:

- повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны;
- высокие влажность и скорость движения воздуха;
- повышенные уровни шума, вибрации, ультразвука и различных излучений - тепловых, ионизирующих, электромагнитных, инфракрасных и др.;
- запыленность и загазованность воздуха рабочей зоны;
- недостаточная освещенность рабочих мест, проходов и проездов;
- повышенная яркость света и пульсация светового потока

### **2. Химически опасные и вредные производственные факторы** по характеру действия на организм человека подразделяются на следующие подгруппы:

1. общетоксические;
2. раздражающие;
3. сенсибилизирующие (вызывающие аллергические заболевания);
4. канцерогенные (вызывающие развитие опухолей);
5. мутагенные (действующие на половые клетки организма).

### **3. Биологически опасные и вредные производственные факторы,** к ним относятся:



- микроорганизмы (бактерии, вирусы и др.);
- макроорганизмы (растения и животные), воздействие которых на работающих вызывает травмы или заболевания.

**4. Психофизиологические опасные и вредные производственные факторы,** к ним относятся:

- физические перегрузки (статические и динамические);
- нервно-психические перегрузки (умственное перенапряжение, перенапряжение анализаторов слуха, зрения и др.).

**Предельно допустимое значение вредного производственного фактора** (по ГОСТ 12.0.002-80) — *это предельное значение величины вредного производственного фактора, воздействие которого при ежедневной регламентированной продолжительности в течение всего трудового стажа не приводит к снижению работоспособности и заболеванию как в период трудовой деятельности, так и к заболеванию в последующий.*

### **Практическое занятие №4-5 Оказание первой помощи пострадавшим**

**Цели:** *обучающая:* сформировать теоретические знания, правила поведения при чрезвычайных ситуациях; знать последовательность действий оказания первой доврачебной помощи при термических поражениях, электротравме;

*развивающая:* развивать умения анализировать сложившуюся обстановку и своевременно реагировать на чрезвычайную ситуацию;

*воспитательная:* воспитывать самоконтроль; самостоятельность, выдержку устанавливать последовательность действий при сложившейся ситуации.

#### **Методические рекомендации**

1. Для выполнения задания обучающийся должен вспомнить общие правила оказания первой доврачебной помощи при термических поражениях, электротравме.
2. Для выполнения задания обучающийся должен вспомнить признаки перелома и правила проведения транспортной иммобилизации.

#### **Актуализация опорных знаний**

1. Назовите достоверные признаки перелома (*Укорочение конечности, деформация оси кости, подвижность в зоне перелома, видимые в ране костные отломки, костная крепитация*).

2. Назовите вероятные признаки перелома (*Отек тканей, болезненность, усиление болей при нагрузке, возникновение гематомы в области поражения, вынужденное положение конечности и нарушение ее функции*).

3. В чем состоят правила проведения транспортной иммобилизации?

*1. Наложение шины нужно проводить на месте происшествия.*

*2. Шины следует накладывать осторожно, чтобы не вызвать усиления болей и не спровоцировать развитие шокового состояния.*

*3. Конечностям следует придать физиологическое, функционально удобное положение.*

*4. Обеспечивая неподвижность в зоне повреждения, нужно фиксировать, как минимум, два сустава (один - выше, другой - ниже места повреждения).*

*5. При наличии кровотечения следует до иммобилизации принять меры для остановки кровотечения (наложение давящей повязки, жгута).*

*6. Шину нельзя накладывать на обнаженные части тела, желателен накладывать ее на одежду пострадавшего, либо на подкладочную ткань.*

*7. Перед наложением шины ее необходимо смоделировать на здоровой конечности.*

*8. В зимнее время иммобилизованную часть тела рекомендуется утеплить, закрепить бинтом, ремнем и т.п.*

#### **Теоретическая часть**

**Ожог** – это повреждения, вызванные термическим действием высокой температуры (пламенем, горячим паром, кипятком) или едкими химическими веществами (крепкими кислотами, щелочами), лучевой энергией, электрическим током.

### Степени ожога

**I степень** – покраснение кожи, боль, отек в зоне поражения.

**II степень** – покраснение кожи, боль, отслойка эпидермиса с образованием пузырей, наполненных жидкостью.

**III степень** – омертвление (некроз) всех слоев кожи

**IV степень** – омертвление кожи и расположенных под ней тканей (клетчатка, мышцы, кости) до тотального обугливания.

При термическом ожоге в организме происходят нарушения функции органов, способные привести к развитию ожогового шока.

#### Симптомы ожогового шока:

- возбужденное или заторможенное состояние пострадавшего. В тяжелых случаях сознание спутанно, реже – отсутствует.
- учащенный пульс (тахикардия), жажда, озноб, мышечная дрожь, общая слабость.
- синюшность кожных покровов, одышка, непроизвольное подергивание мышц.
- тошнота, рвота.

Электротравма возникает не только при непосредственном соприкосновении с источником тока, но и при дуговом контакте, когда человек находится вблизи установки с напряжением более 1000 В, особенно в помещениях с высокой влажностью воздуха.

Электрический ток вызывает в организме местные и общие изменения. Местные проявляются ожогами там, где были вход и выход электрического тока. В зависимости от силы и напряжения возможны поражения различной тяжести – от потери чувствительности до глубоких ожогов. В легких случаях общие проявления могут быть в виде обмороков, головокружения, общей слабости, тяжелого нервного потрясения.

## Практическая часть

### **Задание № 1: Дать характеристику ожогам.**

Ожоги любой степени площадью более 30% поверхности тела опасны для жизни. Чтобы определить процент обожженной поверхности тела, используется правило «ладони» и правило «9». Правило «ладони»: сколько ладоней (площадь ладони равна примерно 1,2% площади поверхности тела) уложится в область ожога, столько процентов и составит обожженная поверхность тела пострадавшего.

Правило «9» используется, если части тела обожжены целиком.

1. Голова – 9%
2. Верхняя конечность – 9%
3. Передняя поверхность туловища – 18%
4. Задняя поверхность туловища 18%
5. Нижняя конечность – 18%

**Задание № 2: Составить памятку правил оказания первой доврачебной медицинской помощи при ожогах.**

Оказание первой доврачебной медицинской помощи при ожогах состоит прежде всего в тушении воспламенившейся одежды на пострадавшем. С этой целью его нужно облить водой или набросить на него одеяло пиджак или пальто, чтобы прекратить доступ кислорода. Затем обожжённую часть тела необходимо освободить от одежды. При необходимости одежду разрезают, приставшие к телу части одежды не срывают, а обрезают вокруг и оставляют на месте. Нельзя срезать и срывать пузыри. При обширных ожогах после снятия одежды пострадавшего лучше всего завернуть в чистую простынь, далее срочно транспортировать пострадавшего в лечебное учреждение, контролировать дыхание и пульс. Ни в коем случае не рекомендуется смазывать обожжённую поверхность жиром или мазью, это еще глубже распространит ожог в ткани. При ожогах I степени страдает только наружный слой кожи – эпителий. У больного наблюдается покраснение, отек, припухлость, местное повышение температуры кожи. В данном случае госпитализация больного обязательна, т.к. ожог I степени несет тяжелые последствия для организма.

При электротравме главным является немедленное прекращение действия электрического тока на человека. Для этого отключают ток при помощи выключателя, поворота рубильника, обрыва провода. Если это сделать невозможно, то сухой палкой необходимо отбросить провод. После необходимо проверить у пострадавшего жизненно важные функции (сознание, дыхание, сердцебиение). Местные повреждения кожи необходимо зафиксировать стерильной повязкой. После электротравмы пострадавшего срочно госпитализируют в лечебное учреждение, вызвав непосредственно скорую помощь.

При тяжелых поражениях, сопровождающихся остановкой дыхания и сердцебиения, единственной мерой помощи является немедленное проведение искусственного дыхания и непрямого массажа сердца. Транспортируют пострадавшего в лечебное учреждение в положении лежа под наблюдением медперсонала или лица, оказавшего первую доврачебную помощь.

**Памятка**

№ п/п	Правила оказания первой доврачебной медицинской помощи при ожогах
1	
2	
3	
4	
5	

**Контрольные вопросы**

1. Назовите характеристику IV степени ожога (*омертвление кожи и расположенных под ней тканей (клетчатка, мышцы, кости) до тотального обугливания*).
2. Какие правила используют в оценке площади ожога? (*Чтобы определить процент обожжённой поверхности тела, используется правило «ладони» и правило «9»*).
3. Назовите симптомы ожогового шока (*возбужденное или заторможенное состояние, в тяжелых случаях сознание спутанно, реже – отсутствует, тахикардия, жажда, озноб,*

*мышечная дрожь, общая слабость, синюшность кожных покровов, одышка, непроизвольное подергивание мышц, тошнота, рвота).*

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы**

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает *дифференцированный зачёт*.

1. Цели и задачи трудового законодательства. Регулирование трудовых отношений между работодателем и работниками
2. Трудовой кодекс РФ: виды и время отдыха, основной и дополнительный оплачиваемый отпуск
3. Трудовой кодекс РФ: основные права и обязанности работодателя; рабочее время, нормальная продолжительность рабочего времени, неполное рабочее время, работа в ночное время.
4. Особенности регулирования труда лиц моложе 18 лет.
5. Государственный надзор за соблюдением законодательства о труде и охране труда (задачи, права).
6. Основные правила электробезопасности.
7. Обязанности работодателя и работника в области охраны труда.
8. Основные правила технической эксплуатации автозаправочных станций.
9. Нормативные правовые акты по охране труда: виды, содержание, порядок разработки и пересмотра.
10. Основные правила пожарной безопасности на АЗС.
11. Государственная экспертиза условий труда: права, основные задачи и функции.
12. Правила техники безопасности при погрузке, выгрузке и транспортировке грузов.
13. Ответственность работодателя и работников за нарушение трудового законодательства.
14. Техника безопасности при обращении с этилированным бензином.
15. Оформление материалов расследования несчастных случаев на производстве.
16. Санитарные требования при обращении с антифризом, кислотами и растворителями.
17. Особенности расследования групповых несчастных случаев, тяжёлых и со смертельным исходом.
18. Оказание первой помощи при несчастном случае.
19. Основные мероприятия по профилактике вредного и опасного воздействия факторов трудового процесса, мероприятия по профилактике профессиональных заболеваний.
20. Правила оказания первой помощи при поражении электрическим током.
21. Технические и правовые инспекции профсоюзов: создание, функции, права.
22. Правила безопасности при работе с агрессивными жидкостями и газами.
23. Инструктажи по охране труда. Цели их проведения.

24. Дать определения: охрана труда, рабочее место, опасные и вредные условия труда, безопасные условия труда.
25. Заземление и защитные меры электробезопасности.
26. Производственный травматизм: понятие, возможности анализа.
27. Первичные средства пожаротушения и правила пользования.
28. Профессиональные заболевания: порядок расследования и оформления документов.
29. Средства коллективной и индивидуальной защиты (СКЗ и СИЗ): обеспечение работников средствами индивидуальной защиты; классификация СИЗ 2.
30. Служба охраны труда на предприятии: организация, основные задачи и функции

#### **4. Информационное обеспечение обучения.**

Основные источники:

1. Охрана труда в организациях питания. Учебник. Калинина В.М. Москва, 2017 г, Академия.
2. Охрана труда и автомобильный транспорт. Учебник. М. В. Графкина, Москва, 2015 г, Академия.
3. Охрана труда в сельском хозяйстве. Тургиев А.К., Луковников А.В. Москва, 2014 г, Академия.
4. Охрана труда на автомобильном транспорте В.С.Кланица, Москва, 2016 г, Академия.
5. Охрана труда и техника безопасности. Г.И.Беляков, Москва, 2015 г, Академия.

Дополнительные источники:

- 1 Сборник законодательных и других нормативных правовых актов по охране труда, Ставрополь, 2017 г.
2. Подписные издания справочника руководителя образовательного учреждения, 2017 г.
3. Справочник специалистов по охране труда Москва , 2016 г
4. Российская энциклопедия по охране труда, Москва, 2015 г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОП. 10 Организация гостиничного дела**

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности

**Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**2 курс**

Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по ОП. 10 Организация гостиничного дела разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 9 декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

**Организация - разработчик:** ГБПОУ ГТМАУ

**Составитель:** Бабаева Ю.Д., преподаватель СПО ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссией социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.В. Одинец

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М. Н.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

# **1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 10 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

1.1 Комплект фонда оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. 10 Организация гостиничного дела.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Код ПК, ОК, личностных результатов реализации программы воспитания	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11, ПК 1.1 – ПК 1.3, ПК 2.1- ПК 2.3 ПК 3.1 – ПК 3.3 ПК 4.1 – ПК 4.3	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

1.3 ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Учебная дисциплина ОП. 10 Организация гостиничного дела является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

ФОС разработан на основании программы учебной дисциплины ОП. 10 Организация гостиничного дела.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена специальности: 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплине ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг»

<b>Наименование дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
ОП. 10 Организация гостиничного дела	3	экзамен

### **2.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП. 10 Организация гостиничного дела, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Тесты - контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

<b>Раздел/тема учебной дисциплины</b>	<b>Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Раздел 1 Теоретические аспекты гостиничного дела</b>	
<b>Тема 1.1 История гостиничного сервиса</b>	
Основные понятия гостиничного сервиса. История гостиничного сервиса. Современное состояние и развитие и индустрии гостеприимства	Устный опрос
Гостиничный сервис на современном этапе	Практическое занятие. Практическая подготовка №1
История развития гостеприимства	Практическое занятие. Практическая подготовка №2
<b>Тема 1.2 Нормативно-правовая база гостиничной индустрии</b>	
Правила предоставления гостиничных	Устный опрос

услуг в РФ. Международные гостиничные правила.	
Правила Внутреннего Трудового Распорядка. Должностная инструкция специалиста по гостеприимству.	Устный опрос
Обеспечение качества обслуживания в гостинице	Практическое занятие. Практическая подготовка № 3
Сходство и различия должностных обязанностей и трудовых функций в гостиничном деле» (должность/профессия по выбору обучающегося)	Практическое занятие. Практическая подготовка № 4
Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности	Практическое занятие. Практическая подготовка № 5
<b>Раздел 2 Организация гостиничного дела</b>	
<b>Тема 2.1 Основы гостиничной деятельности</b>	
Виды средств размещения. Виды классификации гостиниц. Типы гостиничных предприятий и номеров. Гостиничные цепи.	Устный опрос
Структура гостиничного предприятия: система общественного питания, развлечения. Банковские и финансовые услуги. Гостиничные товары.	Устный опрос
Основные и дополнительные службы гостиницы. Система безопасности гостиницы.	Устный опрос
Классификация гостиниц	Практическое занятие. Практическая подготовка № 6
Организация и взаимодействие основных служб гостиниц	Практическое занятие. Практическая подготовка № 7
Основные службы гостиницы	Практическое занятие. Практическая подготовка № 8
Определение видов гостиничных предприятий	Практическое занятие. Практическая подготовка № 9
Определение типов гостиничных предприятий	Практическое занятие. Практическая подготовка № 10
Составление паспорта гостиничного предприятия	Практическое занятие. Практическая подготовка № 11

<b>Раздел 3 Культура обслуживания в гостиничных предприятиях</b>	
<b>Тема 3.1 Профессиональная этика работников предприятий гостиничного дела</b>	
Гость как потребитель. Профессиональные требования к работникам предприятий гостиничного дела.	Устный опрос
Профессиональная этика специалистов по гостеприимству. Правила и стандарты общения персонала с гостями.	Устный опрос
Требования к внешнему виду и личной гигиене сотрудников. Искусство делового общения сотрудников с гостями и партнерам.	Устный опрос
Телефонный этикет. Конфликтные ситуации и их разрешение.	Устный опрос
Профессиональная этика специалиста по гостеприимству	Практическое занятие. Практическая подготовка № 12
Решение ситуационных задач	Практическое занятие. Практическая подготовка № 13
Решение ситуационных задач	Практическое занятие. Практическая подготовка № 14
Моделирование ситуационных задач при предоставлении услуг room service	Практическое занятие. Практическая подготовка № 15
Предоставление дополнительных услуг	Практическое занятие. Практическая подготовка № 16
Освоение технологии ведения телефонных переговоров по бронированию	Практическое занятие. Практическая подготовка № 17

## 2.2 Перечень оценочных средств

<i>№</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОС</i>
	Текущий контроль успеваемости		

1	Разноуровневые задания	<p>Применяются задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	Комплект разноуровневых заданий
2	Реферат	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p>	Темы рефератов
3	Доклад, сообщение	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>	Темы докладов, сообщений
4	Собеседование	<p>Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</p>	Вопросы по темам/разделам дисциплины
5	Фронтальный опрос	<p>Средство для проверки теоретических знаний. Рекомендуется для оценки теоретических знаний, алгоритмов решения.</p>	Вопросы по темам/разделам дисциплины

6	Дискуссия	Оценочное средства, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Ситуационные задания для проведения дискуссии
7	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий для текущего контроля
8	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по разделу (теме).	Комплект заданий. Методические указания для выполнения самостоятельной работы.
9	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по разделу (теме)	Комплект ФОС для текущего контроля к разделу (теме).
<b>Промежуточная аттестация</b>			
10	Контрольное тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий (ФОС для промежуточной аттестации)

### 2.3 Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические и практические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы



«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы, показал хорошие знания в рамках учебного материала. Выполнил с небольшими неточностями практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при овладении учебного материала. Допустил много
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

### 3.КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### Практическое занятие. Практическая подготовка №1 Гостиничный сервис на современном этапе

Цель работы: ознакомить с современным состоянием рынка гостиничных услуг.

Ознакомить с основными этапами развития сферы туризма.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

Задание 2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.

Задание 3. Гостиничные ассоциации. Международная гостиничная конвенция.

#### Практическое занятие. Практическая подготовка №2 История развития гостеприимства

**Цель работы:** изучить эволюцию предприятий индустрии гостеприимства.

**Порядок выполнения работы:**

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1. Древний период, средневековье.

Задание 2. Международная гостиничная ассоциация (МГА).

Задание 3. Международные гостиничные цепи, объединения.

**Методические рекомендации** Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе. Выписать значение терминов: «МГА», «международные гостиничные цепи», «международные гостиничные объединения».

#### Теоретический материал

Гостеприимство - любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.

Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям, специализируется на рынке услуг, связанном с приемом и обслуживанием гостей.

Древний период (IV тысячелетие до н.э. — 476 г. н.э.) Первые предприятия предоставляющих услуги размещения и питания(тогда таверны) можно найти в манускриптах, которые ученые относят к эпохе античной Греции и античного Рима. Хотя в тавернах размещали путешественников, в большей степени они были для услуг питания. Развитие торговли => длительные разъезды требовали организации не только питания, но и ночлега. =>появляются— постоянные дворы, больше на территории Римской империи. Обычные таверны считались притонами греха (простонародье, опустившиеся аристократы). Высшее же общество отдыхало в общественных банях. После падения

Римской империи началась новая, качественно новая эпоха развития индустрии гостеприимства.

Средние века (V - XV вв. н.э.) предоставлением услуг гостеприимства стали заниматься религиозные заведения. В Англии, например, постоянные дворы были теперь ориентированы уже не столько на путешествующих, сколько на пьющих. В Средние века люди стали путешествовать больше и соответственно увеличилось число придорожных постоянных дворов. Их развитие было резко приостановлено в связи с появлением и распространением железных дорог. Появляются гостиницы «вдоль дорог» – мотели. В русских городах был распространен и другой тип средневековых гостиниц — гостинные дворы, отличие — имелись возможности для совершения коммерческих операций (торговые ряды, лавки, склады).

В XII—XIII веках постоянные дворы — предшественники первых гостиниц — появились на Руси. Они предоставляли приют и питание для всех категорий путешествующих и не отличались особым комфортом. Здесь также можно было разместить лошадей и транспортные средства путешествующих, то есть предлагались так называемые услуги "постоя". В XV веке постоянные дворы создавались при "ямах" — почтовых станциях, расположенных один от другого на расстоянии конного перехода. В это время на Руси была учреждена "ямская служба", находившаяся в ведении Ямского приказа.

В XVI столетии в Англии появляются таверны для простонародья, называемые ординарными, где за общим столом подавались дежурные блюда по фиксированной цене. В сельской местности один постоянный двор обслуживал всех приезжих, хотя состоятельные люди, путешествовавшие в собственном экипаже или верхом, туда заходили редко, а бедняков, которые путешествовали пешком, туда старались не пускать вообще. В любом случае четкие социальные различия в обхождении с каждым постояльцем строго соблюдались.

В русских городах был распространен и другой тип средневековых гостиниц — гостинные дворы. Они отличались от постоянных дворов тем, что, помимо услуг размещения и питания, здесь имелись возможности для совершения коммерческих операций, то есть в гостинных дворах объединялись меблированные комнаты, торговые ряды, лавки, склады. Гостинные дворы в основном и предназначались для торговли и складирования товаров, поскольку купцам не разрешалось торговать в собственных домах.

XVIII век Особая роль в развитии предприятий гостеприимства принадлежит США. Вступившие на землю Американского континента европейские переселенцы принесли с собой тот опыт строительства и управления постоянными дворами и тавернами. При размещении людей здесь отсутствовала дискриминация по классовому признаку.

XIX век. Во многих городах Америки появились отели-дворцы: Palmer House в Чикаго, St.Charles. За XIX столетие появилось гораздо больше новшеств, чем за всю ее предыдущую историю. В 19 в. были изобретены способы сохранять пищу путем консервирования и вакуумной упаковки, что позволило готовить любые кулинарные деликатесы независимо от сезона. 19 в и нач 20 оставили заметный след в истории развития гостиничного дела в России. В этот период были построены известные гостиничные предприятия, отдельные из которых продолжают успешно функционировать и в настоящее время. Чисто русский тип заведений, не имевший аналогов за рубежом, представляли собой чайные.

XX в. Инд-я гост-ва расцветает. Лидеры США и Европа, где появляются новые формы организации гост-ного хоз-ва, объединение в гостиничные цепи. В 1970-е годы появляются новые типы заведений, Friday's, Houston's. В России построена гостиница «Астория», в то время лучшая гостиница СПб. Многие гостиницы перепрофилированы (в гостиницах размещались полит. организации). Идеология новой власти была в разрушение рыночной экономики=> происходит отказ от любой прибыли, и доходы от гостиничной индустрии направ-ся на развитие тяжелой промышленности. В настоящее время к тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства относятся: 1. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей 2. Развитие сети малых предприятий 3. Внедрение в индустрию гостеприимства компьютерных технологий.

**Задания и вопросы для контроля:**

1. Рассказать о Древний периоде индустрии гостеприимства.,
2. Рассказать о средневековом периоде гостеприимства.
3. Что такое Международная гостиничная ассоциация (МГА).
4. Рассказать о международных гостиничных цепях, объединениях

**Практическое занятие. Практическая подготовка № 3  
Обеспечение качества обслуживания в гостинице**

**Цель работы:** изучить, как происходит контроль качества гостиничных услуг. Книга жалоб и предложений.

**Контрольные вопросы:**

1. Опросные листы. Книга жалоб и предложений. Контроль.
2. Действия. Оценка. Листы проверки культуры и качества обслуживания как основа для разработки программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания.
3. Повышение культуры и качества обслуживания и качество предоставления услуг с точки зрения гостя.
4. Пожелания клиентов в книге жалоб и предложений.

**Теоретический материал.**

Качество услуги - это вся совокупность ее особенностей, признаков и характеристик, опирающихся на ее способность удовлетворять заявленную или ожидаемую потребность клиента.

**К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности клиента, относятся:**

**Надежность** - способность персонала в точности предоставить обещанную услугу.

**Предупредительность** - решимость помочь клиенту и без задержки оказать услугу.

**Доверительность** - умение персонала вызывать доверие. Для создание доверительности очень важно акцентировать внимание на внешних признаках, которым потребители доверяют в большей степени.

**Доступность** - легкость установления связей с персоналом обслуживания. К примеру, если гость вызвал в номер рассыльного, то тот должен прибыть в течении нескольких минут, а не часов.

**Коммуникативность** - способность обеспечить такое обслуживание, которое исключит недопонимание между персоналом и клиентами за счет того, что необходимая информация будет предоставляться клиентам вовремя и без дополнительного запроса с их сторон.

**Внимательное отношение** - индивидуальное обслуживание и внимание, которое предприятие проявляет по отношению к клиенту. Чтобы обеспечить верность клиента предприятию, при предоставлении услуги следует показать, что конкретный клиент является для предприятия особенным, что его индивидуальные потребности будут учтены.

**Этический аспект качества** - это ответственность гостиницы при разработке и предоставлении услуг таким образом, когда свойства таких услуг исключают возможность причинения вреда и не создают угрозы жизни и здоровью клиентам.

Понятие «качество услуги» также можно рассматривать как комплекс, состоящий из следующих частей:

**Качество потенциала, или техническое качество**, состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий гостеприимства. В отношении гостиничных услуг это качество гостиничных номеров, блюд в ресторане, предлагаемых в аренду автомобилей, коммуникационной техники и т.д. Потребитель имеет возможность частично оценить техническое качество гостиничной услуги до ее приобретения.

#### **Качество процесса (функциональное качество).**

Функциональное качество характеризует процесс предоставления услуг и определяется:

- отношениями, складывающимися между сотрудниками предприятия и клиентами, а также у клиентов друг с другом;
- внутренними отношениями, которые существуют на предприятии и влияют на качество обслуживания;
- поведением персонала и его отношением к работе
- внешним видом персонала, особенно сотрудников, вступающих в контакт с клиентами;
- контактами с потребителями, которые могут быть как непосредственными (прямыми), так и опосредованными (косвенными);
- достижимостью установленных стандартов обслуживания;
- беспокойством о качестве обслуживания клиентов со стороны всех сотрудников предприятия.

Отличное функциональное качество может улучшить впечатление от номера.

#### **Качество культуры (социальное качество).**

**Социальное качество** - это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников гостиницы по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 4**

### **Сходство и различия должностных обязанностей и трудовых функций в гостиничном деле» (должность/профессия по выбору обучающегося)**

Составление и заполнение таблицы «Сходство и различия должностных обязанностей и трудовых функций в гостиничном сервисе» (должность/профессия по выбору обучающегося).

Продолжительность проведения практической работы: 2 часа

#### **СОДЕРЖАНИЕ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ**

**Цель:** получение студентами навыков определения функциональных обязанностей работника в зависимости от выполняемой работы/занимаемой должности.

**Задачи:** составить и заполнить таблицу «Сходство и различия должностных обязанностей и трудовых функций в гостиничном сервисе» (должность/профессия по выбору обучающегося).

**Материалы, оборудование, ТСО:** конспект лекций, электронное устройство, сеть Internet.

#### **ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

Получить у преподавателя и заполнить лист бумаги формата А4 следующим образом. В левом верхнем углу написать свою фамилию и имя, а также номер группы. Отступив вниз на 2 строки, посередине строки написать «Практическая работа № 7» и указать ее тему.

Выбрать интересующую должность/профессию из перечня (швейцар, горничная, директор гостиницы, начальник службы гостиничного фонда, начальник службы приема и размещения, дежурный по этажу, менеджер службы приема и размещения, консьерж, портье, руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, горничная, работник по приему и размещению гостей, повар, официант, бармен, заведующий столовой, руководитель предприятия питания, повар, официант/бармен).

В сети Интернет найти нормативные акты с описанием должностных обязанностей (квалификационные списки должностей) и трудовых функций (профессиональные стандарты) в сфере гостиничного дела для избранных должностей/профессий, воспользовавшись справочно-правовыми системами «Консультант Плюс» или «Гарант», или иными ссылками.

Рекомендуется пользоваться такими документами, как постановление Госкомтруда СССР, ВЦСПС от 20.02.1984 № 58/3-102) (швейцар, горничная); приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 № 220н (раздел V); приказы Минтруда от 07.05.2015 № 282н, от 05.09.2017 № 657н, от 05.09.2017 № 659н ((руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, горничная, работник по приему и размещению гостей) (для службы приема и размещения, службы номерного фонда).

Постановление Минтруда РФ от 05.03.2004 № 30 (официант, бармен, повар), постановление Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (зав. столовой), приказы Минтруда РФ от 07.05.2015 № 281н, от 08.09.2015 № 610н, от 01.12.2015 № 910н (руководитель предприятия питания, повар, официант/бармен) (для службы питания).

Найти по указанным ссылкам избранные должности/профессии, прочитать наименования должностей/профессий, описание должностных обязанностей/характеристик работ и трудовых функций (не обобщенных) для них.

Найти пару для избранной должности/профессии (например, швейцар – работник по приему и размещению гостей, зав. столовой – руководитель предприятия питания и т.д.).

Составить и заполнить таблицу следующего содержания.

Профессия/должность	Должностные обязанности/ характеристика работ	Трудовые функции
---------------------	--	------------------

При заполнении таблицы исходить из следующего:

1. Должностные обязанности/характеристики работ и трудовые функции должны соответствовать наименованиям профессий/должностей, состоящих в паре и избранных обучающимся для практической работы.

2. Записывая должностную обязанность/характеристику работ в таблицу, следует найти соответствующую ей трудовую функцию. Если такое соответствие отсутствует, одна из ячеек остается незаполненной. Например, в характеристики работ швейцара входит открывать дверь перед входящими гостями, а в трудовые функции не входит. Следовательно, в столбце «Трудовые функции» остается пустое место напротив слов «Открывать дверь перед входящими гостями» в столбце «Должностные обязанности...». Таким образом, происходит выявление соответствий/несоответствий должностных обязанностей/характеристик работ трудовым функциям по избранной должности/профессии.

#### **АНАЛИЗ, РЕЗУЛЬТАТЫ, ВИДЫ КОНТРОЛЯ:**

Заполненная таблица «Сходство и различия должностных обязанностей и трудовых функций в гостиничном сервисе» (должность/профессия по выбору обучающегося).

#### **ВЫВОДЫ:**

Рассмотреть таблицу, проанализировать полученные результаты с разъяснениями.

### **Практическое занятие. Практическая подготовка № 5**

#### **Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности**

**Цель работы:** Ознакомить с основными правилами и нормами.

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Методы и формы обслуживания.

Задание 2.

Самообслуживание. Обслуживание персоналом.

Задание 3.

Комбинированный метод.

#### **Методические рекомендации**

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности. Работа выполняется самостоятельно, рекомендуется использовать литературу и Интернет ресурс.

#### **Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:**

1. Методы обслуживания.

2. Комбинированный метод.

#### **Задания и вопросы для контроля:**

1. Что такое самообслуживание?

2. Чем самообслуживание отличается от обслуживания персоналом?

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 6**

### **Классификация гостиниц**

**Цель работы:** Знать классификацию гостиниц и туристских комплексов

**Оснащение:** методические указания

#### **Теоретический материал**

Классификация гостиниц – отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о квалификации гостиниц.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта:

- состояние номерного фонда
- площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- наличие и состояние предприятий питания - ресторанов, кафе, баров и т.п.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, минибаров, мини-сейфов и т.д.;
- предоставление ряда дополнительных услуг.

#### **Наиболее распространены следующие системы классификации:**

- система звезд - европейская система классификации;
- система букв;
- система корон или ключей;
- балловая индийская система.

#### **Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости):**

Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

- малые (до 100—150 номеров);
- средние (от 100 до 300—400 номеров);
- большие (от 300 до 600—1000 номеров);
- гиганты (более 1000 номеров).

#### **Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению:**

- гостиницы делового назначения;
- гостиницы для отдыха;
- транзитные гостиницы;
- гостиницы для постоянного проживания.

#### **Классификация гостиниц по месторасположению:**

- гостиницы, расположенные в черте города;
- гостиницы, расположенные на морском побережье;
- гостиницы, расположенные в горах.

#### **Классификация гостиниц по продолжительности работы:**

- работающие круглогодично;
- работающие два сезона;
- односезонные.

#### **Классификация гостиниц по обеспечению питанием:**

- гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);
- гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.



**Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:**

- для длительного пребывания клиентов;
- для кратковременного пребывания.

**Классификация гостиниц по уровню цен на номера:**

- бюджетные;
- экономичные;
- средние;
- первоклассные;
- апартаментные;
- фешенебельные.

**Классификация гостиниц по форме собственности:**

- кондоминиумы;
- таймшерные.

**В данной классификации российские гостиницы подразделяются на следующие:**

- муниципальные;
- частные;
- ведомственные;
- смешанной собственности;
- общественных организаций;
- с участием иностранного капитала.

**Ход выполнения работы:**

1 В тетради практических работ опишите виды классификации гостиниц и тур. комплексов

Контрольные вопросы: Назовите виды классификаций гостиниц.

**Практическое занятие. Практическая подготовка № 7,8  
Организация и взаимодействие основных служб гостиниц  
Основные службы гостиницы**

**Цель работы:** познакомиться с работой функциональных служб гостиничного предприятия.

**Порядок выполнения работы:**

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Рекламная и информационно-справочная деятельность.

Задание 2.

Связи с общественностью. Выставочная деятельность гостиницы

Задание 3.

Финансовая служба.

Задание 4.

Служба безопасности.

**Методические рекомендации**

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой литературе.

### **Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:**

1. Организация работы и взаимодействие функциональных служб.

### **Задания и вопросы для контроля:**

1. Назовите основные требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства.
2. Расскажите об этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.
3. Цена и ценообразование в гостиницах.

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 9 Определение видов гостиничных предприятий**

**Цель работы:** Знать виды гостиничных предприятий

**Оснащение:** методические указания

**Теоретический материал**

**Различают следующие виды гостиничных предприятий:**

Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд". Высшей категорией является категория "пять звезд", низшей - "без звезд".

Действие настоящего Положения распространяется на следующие виды гостиниц:

- а) городская гостиница (отель) - вид гостиниц, расположенных в городе, не обладающих признаками гостиниц, указанных в подпунктах "б" - "з" настоящего пункта;
- б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, - вид гостиниц, имеющих в силу этого ограничение при проведении реставрации и ремонтных работ;
- в) курортный отель, дом отдыха, центр отдыха, пансионат - вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов;
- г) апартамент-отель - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий "студия" и "апартамент";
- д) комплекс апартаментов - вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет);
- е) мотель - вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля);
- ж) хостел - вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной

площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги;

з) загородный отель, туристская база, база отдыха, гостиничные номера при визит-центре - вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу (в том числе на земельных участках в пределах особо охраняемых природных территорий и охранных зон особо охраняемых природных территорий в соответствии с законодательством Российской Федерации об особо охраняемых природных территориях (далее - земельные участки особо охраняемых природных территорий), на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам.

**Ход выполнения работы:**

1 В тетради практических работ опишите виды гостиничных предприятий и их назначение.

**Контрольные вопросы:** Дайте определения видам гостиничных предприятий.

**Практическое занятие. Практическая подготовка № 10**

**Определение типов гостиничных предприятий**

**Цель работы:** Знать типы гостиничных предприятий

**Оснащение:** методические указания

**Теоретический материал**

**Различают следующие типы гостиничных предприятий:**

- отель;
- отель-люкс;
- гостиница (среднего класса);
- апартамент-отель;
- гостиница экономического класса;
- отель-курорт;
- мотель;
- частная гостиница типа «ночлег и завтрак» (В&В);
- пансион;
- бунгало;
- кемпинг;
- ротель;
- флотель;
- флайтель ;
- ботель;
- акватель;
- ротель.

**Ход выполнения работы:**

1 В тетради практических работ опишите типы гостиничных предприятий и их назначение.

**Контрольные вопросы:** Дайте определения типам гостиничных предприятий.

**Практическое занятие Практическая подготовка № 11**

**Составление паспорта гостиничного предприятия**

Составление паспорта гостиничного предприятия 3\*

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- виды отчетной документации для гостиниц;
- требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения категории 3\* (на выбор);
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

*Паспорт средства размещения 3\**

Отель Космос Название гостиницы	Гостиница Матрешка
<i>Категория</i> 3 звезды	3 звезды
<i>Местоположение (адрес)</i> Россия, 129366, Москва, Проспект Мира, 150	Театральный пр., д. 3, стр. 3, Россия, Москва
<i>Контактная информация (сайт, телефон, факс)</i> <a href="https://www.hotelcosmos.ru/">https://www.hotelcosmos.ru/</a> <i>Бронирование:</i> +7 (495) 234-12-06 <i>факс:</i> +7 (495) 234-24-63	<a href="http://www.travel.ru/hotel/russia/moscow/matreshka/">http://www.travel.ru/hotel/russia/moscow/matreshka/</a> <i>Отдел бронирования:</i> +7 (495) 740-52-19 <i>Для постоянных клиентов:</i> +7 (495) 740-57-18
<i>Номерной фонд В отеле 1777 номеров (1311 стандартных, 417 стандартных повышенной комфортности, 37 люксов и полулюксов, 6 апартаментов, 6 номеров люкс гранд).</i>	155 номеров семи ценовых категорий. Мансардный Площадь: 15 м 2 Эконом Площадь: 10 м 2 Эконом Площадь: 20 м 2 2 Улучшенный Площадь: 20 м 2 и в 40 м 2 2 Двухуровневый Площадь: 18 м 2 Компактный Площадь: 10 м 2
<i>Дополнительные услуги Камера хранения багажа Экскурсионное бюро Услуги по глажению одежды Факс/ксерокопирование Солярий Турецкая баня Сауна Караоке Ночной клуб/диджей Фитнес-центр Массаж</i>	Трансфер между аэропортом и отелем Фитнес-центр Спа-салон Прачечная полного цикла Массаж Парковка
<i>Стоимость размещения Цена за 1 сутки 4080 рублей</i>	Цена за сутки 3 146 руб.

*Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг*

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки
Отель космос	3 звезды	1777 номеров	11270 рублей

Гостиница матрешка	3 звезды	155 номеров	9800 рублей

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 12** **Профессиональная этика специалиста по гостеприимству**

### **Цель работы:**

1. Закрепить теоретический материал «Применение клиентоориентированного подхода при обслуживании потребителей гостиничного предприятия».
2. Владеть практическими навыками клиентоориентированного подхода по удовлетворению потребностей различных типов клиентов.

### **Теоретический материал:**

Профессиональная этика - правила поведения, которые определяют конкретный тип нравственных взаимоотношений в той или иной сфере деятельности. Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с культурой обслуживания. Целым спектром положительных качеств должны обладать работники сферы гостеприимства. Назовем некоторые из них:

- Деловитость - умение эффективно построить свой график работы и повышать ее качества; важнейшая часть культуры труда.
- Единство слова и дела и дисциплинированность - соответствие слов персонала и их конкретных дел, пунктуальность, соблюдение трудовой дисциплины и распорядка.
- Честность - верность принятым обязательствам, убежденность в правоте своего дела, искренность перед другими и самим собой.
- Организованность - четкое выполнение своей работы.
- Уважение - признание достоинства личности, возможно более полное удовлетворение интересов людей, внимательное отношение к чужим убеждениям, чуткость, деликатность, скромность.
- Вежливость - внимательность, внешнее проявление доброжелательности ко всем, готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, деликатность, такт.
- Приличные манеры - точная мера во внешних формах поведения.
- Выдержка - умение контролировать эмоции, подавлять в себе раздражительность.
- Корректность - уравновешенность, приветливость; в напряженной ситуации, если гость высказывает недовольство, отвечать ему спокойно, четко, не повышая голоса; корректность непременно охладит пыл любого слишком эмоционального человека.
- Тактичность - необходимость учета конкретной моральной ситуации. Лучшее выражение тактичности персонала - умение быть незаметным, скрыть в присутствии гостя свое плохое настроение или занятость. Нетактично при посторонних делать замечания или давать указания подчиненным.
- Терпимость - стремление достичь взаимного понимания и согласования разнородных интересов и точек зрения методами разъяснения и убеждения.

### **Задание:**

1. Профессиональная этика клиентоориентированного персонала.
2. Личностные качества и профессиональные навыки клиентированного персонала.

3. Организация работы с персоналом в клиентоориентированной организации.
4. .Обучение персонала навыкам клиентоориентированности .

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Составьте примерный кодекс этики и правил поведения сотрудников клиентоориентированных гостиницы, предприятия общественного питания.
2. Разработайте проект клиентоориентированной гостиницы.

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 13**

### **Решение ситуационных задач**

1. Ситуационная задача. Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Ответ: Предупредить гостя о возможной порче вещи, если он даст согласие – стирать предложить сдать вещь в профессиональную химчистку, взяв за это с гостя соответствующую оплату

2. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

Ответ: Разобраться, почему гость считает уборку не качественной и, в случае оправданных замечаний, нужно произвести повторную уборку.

3. Ситуационная задача: Вы — супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия.

Ответ: принять заказ и передать его в прачечную химчистку.

Супервайзер обычно начинает смену как раз со сбора заказов на услуги. Если заказ оставлен постояльцами в номере, то прежде чем отдать его менеджеру, нужно соблюсти ряд формальностей. Для начала нужно в том, что в пакете заполненный и подписанный постояльцем бланк заказа. Если он есть, то дальше сверяются: правильность написанных данных, наименования единиц заказа, их количество в бланке с фактическим количеством.

4. Ситуационная задача. Вы — горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

Рядом с номером, на двери которого имеется табличка «Не беспокоить», ни в коем случае нельзя шуметь и желательно не пылесосить.

Оставить гостю сообщение: В связи с Вашей просьбой не беспокоить мы не могли убрать Ваш номер. Если Вы не возражаете, чтобы мы сделали уборку, позвоните, пожалуйста, горничной в любое время до 22:00. Спасибо.

5. Ситуационная задача: Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

Ответ: Выкинуть в мусорное ведро

## **Практическое занятие. Практическая подготовка № 14**

### **Решение ситуационных задач**

1. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия?

Ответ: Переложить вещи, протереть тумбочку и аккуратно поставить все вещи на место.

2. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

Ответ: Отнести часы администратору и они фиксирует вещь в журнале потерянных вещей.

3. Ситуационная задача: Вы — администратор бизнес-центра. Гость, заказавший конференц-зал на завтра на 10.00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование. Ваши действия.

Ответ: Попробовать заказать необходимое оборудование и успеть его установить к 10.00 утра. Если к 10.00 не получится, предложить установить его, например, к 12.00.

4. Ситуационная задача: Вы — администратор СПА-центра. Гость жалуется, что во время посещения процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.

Ответ: Выяснить, какие вещи пропали и просмотреть камеры видеонаблюдения.

5. Ситуационная задача: Вы — сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?

### **Практическое занятие. Практическая подготовка № 15** **Моделирование ситуационных задач при предоставлении услуг room service**

**Цель занятия:**

1. Закрепить теоретический материал «предоставление услуг room service».
2. Владеть практическими навыками по предоставлению услуг room service.

**Знать:** Простые правила room service.

Составление правил поведения при обслуживании в номерах

Задание: составьте правила поведения при обслуживании в номерах

Оформление заказа для обслуживания в номере Выбор посуды для room-service.

Задание: Заполните бланк заказа на обслуживание в номере, опишите способы заказа, перечислите требования к посуде для обслуживания в номерах и ее набор

Деловая игра « Room-service»

Задание. В игровой форме покажите услугу « Room-service».

**Контрольные вопросы:**

Что писать в буклете?

Когда клиент оплачивает заказ?

Когда выносят посуду?

В чем выгода отеля?

### **Практическое занятие. Практическая подготовка № 16** **Предоставление дополнительных услуг**

**Цель занятия** Определить влияние дополнительных услуг на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.

**Знать** Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.

**Уметь:** Определить влияние дополнительных услуг на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.

**Теоретическая часть**

При выявлении значения дополнительных услуг и их влияния на формирование потребительской ценности гостиничных продуктов было отмечено, что услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными. К основным услугам относятся услуга размещения и питания. Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся. Повышенный интерес, как правило, вызывают дополнительные услуги. В гостинице дополнительными продуктами, помогающими привлечь клиентов, служат бизнес-центр или залы здоровья с полным обслуживанием. То, что является сопутствующим продуктом на одном рынке, могут быть дополнительным на другом. Для того чтобы произвести положительный эффект, они должны оправдать или превзойти ожидания клиентов. Полнота и качество обслуживания в гостинице, прежде всего, зависит от широты ассортимента предлагаемых дополнительных услуг, при этом определенная часть услуг предоставляется гостям без дополнительной оплаты, их стоимость учтена в основном продукте.

### Практическая часть

Используя Интернет ресурсы выписать дополнительные услуги в отеле и определить для каждого вида услуг ценность для потребителя.

#### Контрольные вопросы

1. Классификация дополнительных услуг
2. Влияние дополнительных услуг на формирование потребительской ценности гостиничного продукта

### Практическое занятие. Практическая подготовка № 17

#### Освоение технологии ведения телефонных переговоров по бронированию

##### Цели урока:

- Владение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций
- Задание

#### Теоретический материал.

Самым необходимым качеством для сотрудника гостиничного комплекса является умение общаться с гостями. При трудоустройстве сотрудников службы бронирования обучают правилам общения с гостями, телефонных переговоров, разрешения конфликтов и т.д. Вежливость и структурированность в общении с гостями являются одним из главных факторов, влияющих на имидж гостиничного комплекса. Поэтому необходимо соблюдать технологию телефонных переговоров по бронированию и отмены брони номеров.

#### Стандарт службы бронирования

##### Технология бронирования номеров

№ п/п	Процедура	Стандартная операция	Речевой этикет/шаблон
1.	Приветствие гостей	На звонок необходимо ответить не позднее третьего звонка (12	«Добрый день/вечер! ГК «XXX». Екатерина. Чем я могу помочь?» - в голосе должна звучать заинтересованность.



		секунд). Снимая трубку УЛЫБНИТЕ СЬ. Не надо запинаться и постоянно произносить: «э-э-э» и «м-м-м»	«Добрый день/вечер! ГК «ХХХ». Ольга. Чем я могу помочь?» - обязательно отреагировать улыбкой.
		Если прозвучало более трех звонков, необходимо принести извинения.	«Извините, пожалуйста, за ожидание» «Благодарю Вас за ожидание»
		Если поступил звонок от корпоративного клиента.	«Здравствуйте, Петр Иванович! Рада, что Вы снова обратились к нам! Сегодня Вас обслуживаю я – Екатерина» - в приветствии обязательно должно прозвучать имя гостя, таким образом, вы располагаете к себе человека.
		Не допустимы следующие обращения к гостям:	«Мужчина, женщина, молодой человек, девушка» Обращение возможно только по имени, либо «вы», не называя при этом клиента.
<b>2.</b>	<b>Принятие заявки</b>	Специалист по бронированию должен выслушивать звонящего для того, чтобы давать понять звонящему, что его действительно слышат и слушают.	1.«Будьте добры, сообщите точную дату приезда» 2.«Будьте добры, сообщите точную дату отъезда» 3.«Какую категорию номера вы предпочитаете?»
		Узнать наличие номеров указанной категории на дату приезда.	«Конечно, позвольте мне проверить наличие номеров на эту дату» - не кладите трубку, пока клиент не скажет: «Да, конечно»
		Сказать цену номера и общую стоимость по брони.	«Цена номера ... рублей, общая стоимость по брони составляет ... рублей»
		Предложить нужный продукт.	«К сожалению, такого номера нет в наличии. Я могу предложить Вам альтернативу: номер категории «Бизнес» с прекрасным видом на реку Казанку
		Уточнить согласен, ли клиент забронировать	«Вам бронировать этот номер?»

		номер.	
		Уточнить ФИО клиента.	«Назовите имя, фамилию человека, который будет проживать в номере»
		Уточнить адрес.	«Скажите, пожалуйста, номер факса или электронную почту, на которую отправить подтверждение»
		Уточнить контактный номер телефона клиента.	«Назовите, пожалуйста, номер телефона, по которому можно будет связаться в случае возникновения вопросов по поводу бронирования»
		При выполнении гарантированной брони – указать форму гарантии (предоплата, гарантийное письмо предприятия и т.д).	
		Узнать источник информации о ГК.	«Как Вы нашли наш Гостиничный комплекс и почему хотите приехать именно к нам?» - сделать соответствующую отметку.
3.	<b>Задавать вопросы.</b>	Уточнить дополнительную информацию.	«Могу ли я еще что-нибудь сделать для Вас?»
4.	<b>Уточнение информации.</b>	В случае незнания информации необходимо произнести.	«Вы позволите, я уточню?» - произносит в вежливой форме специалист. Не кладите трубку, пока клиент не скажет: «Да, конечно»
5.	<b>Переадресовать звонок.</b>	Сотрудник находится на рабочем месте.	«Одну минуту, пожалуйста. Я с удовольствием переадресую Ваш звонок» «Вам необходимо обратиться к специалисту...по телефону...»
6.	<b>Смягчение невозможности бронирования номера.</b>	Слова, которые помогут смягчить Вам отказ в принятии заявки.	«К сожалению, для размещения мы Вам можем предложить только...» «Мне очень жаль, я вынуждена Вам отказать» «Как жаль, что я не могу Вам помочь»
7.	<b>Завершение звонка.</b>	Звонок завершается кратким подтверждением всех оговоренных деталей.	«Бронирование на Петрова, приезжающего 1 декабря на две ночи с датой отъезда 3 декабря сделано. Номер подтверждения... Это одноместный номер с видом на Советскую Площадь стоимостью...рублей в сутки, включая завтрак и налог. Могу ли я еще сделать что то для Вас?.... Спасибо, что выбрали наш ГК. Всего доброго!»

		В ответ на благодарность, специалист с улыбкой произносит: Первым вешает трубку клиент /звонящий (этим вы даете возможность звонившему что то добавить).	«Спасибо за звонок. Удачного Вам дня» «Пожалуйста» «Всего доброго!» «До свидания!» «Спасибо, если возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, звоните и мы будем рады Вам помочь» Будем рады видеть Вас в нашем ГК! «Спасибо за то, что выбрали наш ГК. Всего доброго»
--	--	---	--

### Технология приема отмены бронирования

№ п/п	Процедура	Стандартная операция	Речевой этикет/шаблон
1.	Приветствие	См. п.1 «Технология бронирования номеров»	
2.	Отмена бронирования	Отмена бронирования	1.«Будьте добры, сообщите на чье имя был принят заказ» 2.«Будьте добры, сообщите точную дату приезда и выезда» 3.«Скажите количество забронированных номеров»
		Уточните номер подтвержденной брони.	«Назовите, пожалуйста, номер первоначальной брони»
		Уточните ФИО и телефонный номер.	«Назовите ваше ФИО и контактный номер телефона, по которому можно с вами связаться»
		Зафиксировать время приёма сообщения об отмене заказа на бронирование.	
3.	Дополнительная информация.	Уточнить дополнительную информацию.	«Будьте добры, скажите будете ли вы осуществлять какое-либо другое бронирование?»  «Могу ли я еще что-нибудь сделать для Вас?»
4.	Информирование клиента о номере брони.	Вся информация по аннуляции заносится в отчет, бронь отменяется.	«Бронь отменена»
5.	Завершение разговора.	В ответ на благодарность,	«Пожалуйста» «Всего доброго!» «До

		специалист с улыбкой произносит:	свидания!» «Спасибо, если возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, звоните и мы будем рады Вам помочь»
--	--	----------------------------------	---

**1.** Составить алгоритм бронирования номеров в отеле с использованием телефона

**2.** Забронировать номера в отеле с использованием телефона.

Составить диалог. (Вопрос-Ответ) 2 варианта: 1- менеджер по бронированию; 2- гость

### Вопросы к экзамену:

1. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
2. Правила внутреннего распорядка.
3. Основные параметры классификации гостиничного предприятия.
4. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.
5. В обязанность проживающих входит.
6. Основные функции и состав службы приема и размещения.
7. При выезде из отеля проживающий обязан.
8. Система безопасности гостиницы.
9. Освоение технологии ведения телефонных переговоров по бронированию.
10. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
11. Основные службы гостиницы и их характеристика.
12. Типы гостиничных предприятий и номеров.
13. Организация рабочего места службы приема и размещения.
14. Функции службы приема и размещения.
15. Организация и взаимодействие основных служб гостиниц.
16. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.
17. Функции службы эксплуатации номерного фонда и службы питания.
18. Типология гостиниц.
19. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР
20. Функции отдела маркетинга и связей с общественностью. Функции службы безопасности.
21. Индивидуальные и коллективные средства размещения.
22. Работа с забытыми вещами гостя.
23. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
24. Формы собственности гостиниц.
25. Взаимосвязь между различными департаментами гостиницы.
26. Основные и дополнительные услуги в гостинице.
27. Профессиональная этика специалистов по гостеприимству.
28. Российская классификация номерного фонда.
29. Категории опасности гостиниц.
30. Правила и стандарты общения персонала с гостями.
31. Стиль руководства и поведения организации.
32. Сертификация услуг гостиниц.
33. Кадровый состав туристско-гостиничного комплекса.
34. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
35. Формы собственности для гостиниц.
36. Возмещение ущерба, причиненного имуществу гостиницы. Значительный ущерб.
37. Кадровая политика организации.
38. Возмещение ущерба, причиненного имуществу гостиницы. Мелкий ущерб.
39. Искусство делового общения сотрудников с гостями и партнерам.

40. Понятие и сущность конфликтов.
41. Требования к персоналу среднего звена гостиничного сервиса.
42. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
43. Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы.
44. Стил в обслуживании гостей.
45. Стандарты внешнего вида сотрудника СПиР. Санитарно-гигиенические нормы.
46. Услуга room service в отеле
47. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.
48. Какие виды расчетов за проживание встречаются в гостиничной индустрии?
49. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.
50. Правила room service.
51. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы.
52. Технология бронирования номеров.
53. Телефонный этикет.
54. Конфликтные ситуации и их разрешение.
55. Гостиничные цепи.
56. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
57. Вы администратор службы приема и размещения. С какими службами гостиницы Вы сотрудничаете дополнительно? Приведите примеры.
58. Основные понятия гостиничного сервиса.
59. Технология бронирования номеров.
60. Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности.
61. История гостиничного сервиса.
62. Технология приема отмены бронирования
63. Этапы room service
64. Работа с забытыми вещами.

#### **4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.**

##### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя; техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран. Лабораторий – не предусмотрено.

##### **4.2. Информационное обеспечение программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых ФУМО для использования в образовательном процессе

##### **4.2.1 Основные печатные издания**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

#### **4.2.2 Дополнительные источники**

4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019; Омск: Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
7. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5534-12384-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
----------------------------	------------------------	----------------------

<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p>	<p>Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Оценка решений ситуационных задач Тестирование Устный опрос Практические занятия</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов</p>	<p>Умеет соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; использовать различные средства делового общения; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка решений ситуационных задач</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине  
ОП. 11 Сервисная деятельность  
по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

2 курс

г. Георгиевск



Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 11 Сервисная деятельность разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Аванесова О.А., преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией дисциплин сферы услуг**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т.Н. Шахова

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств	5
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины	7
3. Комплект контрольно-оценочных средств.	10
4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине	54

**1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине  
ОП.11 «Сервисная деятельность»  
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП. 11 Сервисная деятельность по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций дисциплины в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций, профессиональных компетенциями и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике

ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения

ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию

ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов

ЛР 23 Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык

ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## 2. Проверка уровня освоения знаний и умений в результате обучения:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;

использовать различные средства делового общения;

управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

виды сервисной деятельности; сущность услуги как специфического продукта;

законодательные акты в сфере бытового обслуживания, особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

способы и формы оказания услуг;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;

критерии и составляющие качества услуг.

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП.11 Сервисная деятельность	3	Экзамен

### 2.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП.11 Сервисная деятельность, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания:

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике.

Оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся (сообщение, реферат, конспект);

Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b>	
Тема 1.1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.2 Сервис как деятельность и потребность человек.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование

<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	
Тема 2.1. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 2. 2 Показатели качества услуг и уровня обслуживания	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>Раздел 3. Формы коммуникации в сервисе</b>	
Тема 3.1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся
Тема 3.2. Этическая и эстетическая культура сервиса	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<b>Результаты обучения(освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Форма контроля</b>
У1-соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических работ 1-16, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – экзамен
У 2 определять критерии качества оказываемых услуг	
У3 использовать различные средства делового общения	
У4 анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	
У5 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	
У6 выполнять требования этики в профессиональной деятельности	
З1 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	Текущий контроль: устный опрос, выполнение практических работ 1-16, самостоятельных работ Промежуточная аттестация – экзамен
З 2 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	
З 3 сущность услуги как специфического продукта;	
З 4 понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	
З 5 правила обслуживания населения;	
З 6 организацию обслуживания потребителей услуг;	
З 7 способы и формы оказания услуг;	
З 8 нормы и правила профессионального поведения и этикета;	
З 9 этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	

310 критерии и составляющие качества услуг;	
311 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	

### **3 Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1. Теоретические задания**

##### **Вопросы для устного опроса:**

#### **Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека**

##### **Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности**

1. Социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности
2. Понятие и сущность сервисной деятельности

##### **Тема 1.2 Сервис как деятельность и потребность человек**

3. Классификация потребностей. Виды услуг и их характеристика.
4. Виды сервисной деятельности. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу.

#### **Раздел 2. Организация сервисной деятельности**

##### **Тема 2.1 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности**

5. Стандартизация в управлении качеством услуг. Основные положения Закона «О защите прав потребителей»

##### **Тема 2.2. Показатели качества услуг и уровня обслуживания**

6. Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и обслуживания
7. Показатели качества услуг. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.
8. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса
9. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий  
Бронирование гостиниц и аннулирование брони как услуги сервиса

#### **Раздел 3. Формы коммуникации в сервисе**

##### **Тема 3.1 «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**

10. Психология сервиса и процесса обслуживания. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны
11. Классификация потребителей. Доставка услуг по К. Лавлоку. Степень участия персонала по Р. Чейзу

##### **Тема 3.2. Этическая и эстетическая культура сервиса**

12. Культура сервиса
13. Понятие об этической и эстетической культуре сервиса



### Критерии оценок при устном ответе

«5» /отлично/ – ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

«4» /хорошо/ – ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

«3» /удовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

«2» /неудовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

## **3.2 Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины**

### *Вариант №1*

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  1. опрос, профессионализм, качество;
  2. услуга, спрос, специалист;
  3. деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  1. исследовательская;
  2. потребительская (пользовательская);
  3. ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  1. бронирование номеров;
  2. прием и размещение;
  3. расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  1. рекламные услуги;
  2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  3. психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
  1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
  2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  3. общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
  1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
1. спрос;
  2. потребность;
  3. мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
1. неразрывность производства и потребления услуги;
  2. несохраняемость услуг;
  3. незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
  2. предоставление информации клиенту;
  3. оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
  2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
  3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
1. способность к хранению и транспортировке;
  2. неотделимость от своего источника;
  3. неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
1. услуги предприятий туризма и отдыха;
  2. услуги организаций общественного питания;
  3. услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
1. удовлетворение человеческих потребностей;
  2. исследование рынка услуг;
  3. производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
1. зона ремонта бытовой техники;
  2. рабочее место парикмахера;
  3. рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
1. бесконтактным;
  2. формальным;
  3. бесплатным.
16. Физические потребности — это потребности в:
1. в общественной деятельности,
  2. во сне;

3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

### *Вариант №2*

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

1. Резервирование столиков;
2. Вызов такси;
3. Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

1. материально-преобразовательной деятельности;
2. познавательной деятельности;
3. ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1. контактная зона;
2. зал ожидания;
3. комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неосвязаемость услуг;
2. неразрывность производства и потребления услуги;
3. незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:

1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.

10. Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

11. Производственные услуги – это:

1. услуги банков, страховых компаний;
2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
3. пассажирский транспорт, торговля, образование.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

13. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания –

это:

1. поиск понимания;
2. призыв к совести;
3. жалоба.

15. Социальные потребности это потребности в:

1. в самовыражении;
2. в познании,
3. в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. обслуживание на дому;
2. индивидуальное обслуживание;
3. письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
3. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.

Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:

1. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

20. Качество услуг тесно переплетается:

1. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
2. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
3. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. референтные группы;
2. комфорт;
3. престиж.

22. Характеристика услуг:

1. деятельность, процесс;
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
3. получает только один покупатель единожды.

23. Характеристика товаров:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. производство и потребление осуществляются одновременно;
3. передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. продукт человеческой деятельности.

*Вариант №3*

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;

2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;

2. потребительская (пользовательская);

3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;

2. Встреча и проводы;

3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;

2. оценочный и информационный;

3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);

2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;

2. инфраструктура сферы услуг;

3. индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

1. это отчужденный от производителя результат труда;

2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

3. фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;

2. несохраняемость услуг;

3. незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

б) деятельность предприятий и организаций, направленной на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

с) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
  3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
1. телевидение, радио, образование;
  2. услуги, связанные с досугом;
  3. услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
1. нелегальные услуги;
  2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
  3. услуги, одобряемые государством и обществом.
13. Контактной зоной может считаться:
1. стойка администратора в гостинице;
  2. цех по ремонту оборудования;
  3. строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
1. нормативное время;
  2. время обслуживания;
  3. ресурсное время.
15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
1. различие мест хранения;
  2. более высокая стоимость;
  3. совмещение производства и потребления.
16. Интеллектуальные потребности это потребности в:
1. образовании;
  2. в самовыражении;
  3. в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
1. самообслуживание;
  2. фирменное обслуживание;
  3. индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
  2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
  3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах.
1. 120 – 400см;
  2. 45 – 120 см;
  3. 400 - 750см.
20. Франчайзинг это:



1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли;
2. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. культура;
3. престиж

22. Характеристика услуг:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. индивидуальность;
3. передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. продукт человеческой деятельности.

## КЛЮЧИ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ

<b>Вариант 1</b>	<b>Вариант 2</b>	<b>Вариант 3</b>
1-с,	1-б,	1-с,
2-с,	2-а,	2-с,
3-а,	3-б,	3-б,
4-б,	4-с,	4-б,
5-с,	5-б,	5-с,
6-с,	6-а,	6-с,
7-с,	7-с,	7-с,
8-б,	8-а,	8-б,
9-а,	9-а,	9-а,
10-а,	10-а,	10-с,
11-б,	11-б,	11-а,

12-с,	12-а,	12-с,
13-а,	13-с,	13-а,
14-а,	14-с,	14-б,
15-а,	15-а,	15-с,
16-б,	16-а,	16-а,
17-а,	17-с,	17-а,
18-б,	18-б,	18-а,
19-а,	19-с,	19-а,
20-а,	20-с,	20-а,
21-а,	21-а,	21-с,
22-а,	22-а,	22-а,
23-с,	23-с,	23-с,
24-а,	24-б,	24-с,
25-а.	25-б.	25-б.

### Критерии оценивания

За каждый правильный ответ 1 балл

от 22-25 – «5»

от 18-21 – «4»

от 12-17 – «3»

меньше 12 – «2»

### **Тест: «Сервисная деятельность»**

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
- б) определенный способ предоставления услуг заказчику
- в) оказание услуги клиенту

3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- а) частными
- б) смешанными
- в) государственными

4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным

- б) бесплатным
- в) формальным

5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) расчет при выезде
- б) прием и размещение
- в) бронирование номеров

6. В чем заключается неосязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

7. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба

8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) научно-исследовательские услуги
- б) жилищно-коммунальные услуги
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

9. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

10. Франчайзинг – это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

11. Контактная зона – это:

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

12. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная
- в) исследовательская

13. Качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

14. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:
- а) профессионализм
  - б) специалист
  - в) деятельность

15. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:
- а) потребность
  - б) профессионализм
  - в) качество

16. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:
- а) качество
  - б) услуга
  - в) специалист

17. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) престиж
  - б) комфорт
  - в) референтные группы

18. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а) индивидуальное обслуживание
  - б) самообслуживание
  - в) фирменное обслуживание

19. Характеристика товаров:
- а) производство и потребление осуществляются одновременно
  - б) потребитель участвует в производственном процессе
  - в) передача собственности

20. Интеллектуальные потребности – это потребности в:
- а) пище
  - б) образовании
  - в) самовыражении

21. Отличительными особенностями услуг являются:
- а) неосвязаемость услуг
  - б) незабываемость услуг
  - в) неразрывность производства и потребления услуги

22. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- а) это отчужденный от производителя результат труда
  - б) фактически производство совмещено с потреблением
  - в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

23. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- в) диверсификация

24. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:
- а) послегарантийный сервис

б) базовый сервис

в) предпродажный сервис

25. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:

а) планирование услуги

б) процесс покупки услуги

в) концепция обслуживания

26. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

а) превышение ожиданий потребителей

б) удовлетворение ожиданий потребителей

в) стандарты обслуживания

27. К основным особенностям рынка услуг не относится:

а) значительная территориальная сегментация

б) локальный характер рынка

в) синхронность оказания и получения услуги

28. «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:

а) муниципальных органов власти

б) потребителя

в) производителя

29. Примером нормативно-регулируемого коммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере является:

а) МОУ СОШ

б) клубный дворец спорта

в) торгово-выставочный комплекс

30. Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:

а) процесса производства услуг

б) процесса обслуживания населения

в) создания условий качества

#### Ключ

1 – а
2 – б
3 – в
4 – а
5 – в
6 – б
7 – в
8 – а
9 – в
10 – б
11 – а
12 – б
13 – а
14 – в
15 – а
16 – б
17 – в
18 – б

19 – в
20 – б
21 – а
22 – б
23 – в
24 – б
25 – в
26 – б
27 – а
28 – в
29 – а
30 – б

### Критерии оценивания

За каждый правильный ответ 1 балл

от 27-30 – «5»

от 22-26 – «4»

от 16 - 21 – «3»

меньше 15 – «2»

### **3.3 Практические занятия**

#### *Практическое занятие №1*

Тема: «Определение основ сервисной деятельности»

Цель: привить навыки в определении основ сервисной деятельности. Научиться правильно и точно распределять услуги на материальные и нематериальные.

Выполнение работы.

**Задание 1.** В представленной таблице представлено 11 сервисных понятий и 11 характеризующих определений. Необходимо сопоставить действительные определения подходящим понятиям (Таблица 1).

Таблица 1

1. Деловой (профессиональный) сервис	А) услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры
2. Деловые (профессиональные) услуги	Б) физические лица, цель получения услуг - удовлетворение личных потребностей, источник оплаты - личные средства этих лиц
3. Институциональные услуги	В) производитель услуг
4. Исполнитель услуги	Г) физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги

	исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли 5
5. Клиенты	Д) поставщик услуг
6. Модели предложения	Е) вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг хозяйственно-управленческим структурам и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли
7. Потребитель сопутствующих им	Ж) количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте
8. Потребительские услуги	З) логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемый клиентам в определенной ситуации
9. Предложение	И) услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, учреждениям и другим хозяйственноуправленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли
10. Провайдер	К) постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т.п.
11. Производитель	Л) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и нематериальные. Материальная услуга направлена на удовлетворение материальнобытовых потребностей потребителя услуг. Она обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделия или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. Нематериальные услуги, в отличие от материальных, направлены на удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормального душевного состояния потребителя. Нематериальные услуги характеризуются тем, что отсутствует наглядный показатель приложения труда, не воплощенный в непосредственно осязаемые материальные результаты. Нематериальные услуги не овеществляются, они опредмечиваются в людях, оказывая непосредственное влияние на их духовное состояние и развитие.

**Задание 2.** Предложенные ниже услуги отнести в таблицу к материальным или нематериальным (таблица 2).

Таблица 2

Материальные услуги	Нематериальные услуги

- жилищно-коммунальные услуги;
- услуги культуры;
- услуги образования;
- услуги общественного питания; услуги физкультуры и спорта;
- услуги адвокатов;
- транспортные услуги;
- медицинские услуги;
- услуги преподавателей;
- услуги здравоохранения;
- услуги транспорта;
- услуги туризма;
- складские услуги;
- коммунальные услуги;
- почтовые услуги.

**Задание 3.** Дополнить таблицу отличительных характеристик услуги и товара (таблица 3).  
Таблица 3

Товары	Услуги
Производство отделено от потребления	

**Задание 4.** Ответьте письменно на вопросы:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества.
2. Пять общих типов услуг

*Практическое занятие №2*

Тема: «Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах»

Цель: научиться подмечать и анализировать полученную информацию от потребителей, связанную с профессиональной деятельностью и в повседневной жизни для принятия решения



Выполнение работы.

### *Краткие теоретические сведения*

Люди покупают товары и услуги для удовлетворения своих конкретных потребностей. А. Маслоу выделил пять категорий человеческих потребностей:

- физиологические нужды (в пище, воде, одежде, жилье, воспроизводстве рода);
- потребности в безопасности (защите от внешних врагов и преступников, помощи при болезни, защите от нищеты);
- потребности в социальных контактах (общении с людьми, имеющими те же интересы; в дружбе и любви);
- потребности в уважении (уважении со стороны других людей, самоуважении, в приобретении определенного общественного положения);
- потребность в саморазвитии (в совершенствовании всех возможностей и способностей человека).

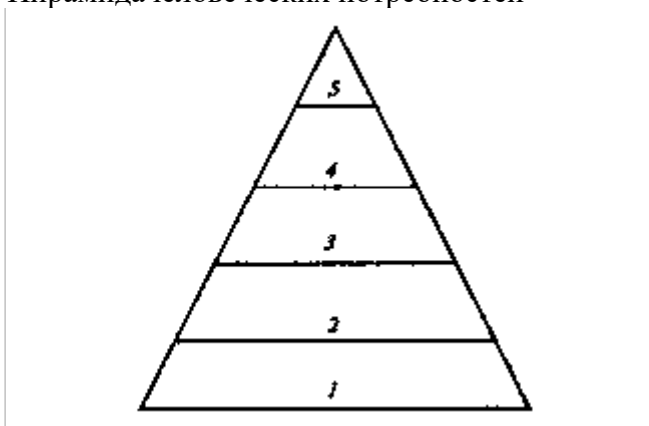
– Хотя эти потребности для убедительности представлены как взаимоисключающие категории, теория А. Маслоу поясняет, что существует некоторое наложение уровней. Например, человек, который думает, что он голоден, может на самом деле искать скорее комфорт или компаньона, нежели пищу.

Теория А. Маслоу обеспечивает полезной схемой для понимания поведения человека и поведения потребителя в частности. Многие услуги существуют для того, чтобы удовлетворять потребности на каждом уровне.

Однако надо отметить, что поведение человека обычно не определяется единственной потребностью и не все поведение мотивировано основными потребностями.

**Задание 1.** Заполните пирамиду человеческих потребностей по своему личному мнению (начиная с нижнего яруса и двигаясь вверх) (рисунок 1).

Рисунок 1. Пирамида человеческих потребностей



В сфере услуг клиенты часто принимают непосредственное участие в процессе производства услуги, сервисным компаниям необходимо досконально знать процесс обслуживания и то, в какой степени в нем участвует потребитель.

Процесс представляет собой набор действий или операций, которые обычно выполняются в определенной последовательности во времени. Все процессы можно разделить на две большие группы: непроеизводственные (природные, духовные и т.д.) и производственные.

Рассматривая сервисные процессы исключительно с операционной точки зрения, можно выделить четыре группы услуг

В таблице 1 представлена классификация, основанная на разделении осязаемых действий, направленных либо на человека, либо на какие-то физические объекты, являющиеся его собственностью, и неосязаемых действий, направленных на сознание человека или его материальные активы. Для каждой вышеуказанной категории характерны свои специфические процессы предоставления услуг, что оказывает огромное влияние на деятельность менеджеров по маркетингу, операционных менеджеров и менеджеров персонала.

**Задание 2.** Распределить нижеперечисленные услуги в таблицу, согласно характеру действия и объекта обслуживания (таблица 1).

Таблица 1. Характер процесса предоставления услуги

Характер действия	Кто или что является непосредственным объектом обслуживания	
	Люди	Объекты - собственность
Осязаемые действия	Услуги, направленные на человека -	Услуги, направленные на физические объекты -
Неосязаемые действия	Услуги, направленные на сознание человека -	Услуги, основанные на обработке информации

Услуги:

- Спортклубы
- Благоустройство территории
- Музыкальные концерты
- Операции с ценными бумагами
- Телефонная связь
- АЗС - Прачечная и химчистка
- Парикмахерские
- Программирование
- Исследования
- Служба ритуальных услуг
- Психотерапия
- Юридические услуги
- Физиотерапия
- Розничная торговля
- Религия
- Консультации по программному обеспечению
- Рестораны, бары

- Информационные услуги
- Переработка вторсырья и утилизация отходов

**Задание 3.** Ответьте письменно на вопросы:  
Факторы, влияющие на покупательское поведение.

### *Практическое занятие №3*

Тема: «Сегментация рынка услуг»

Цель: научиться правильно определять сегменты рынка сервисных услуг по принадлежностям

Выполнение работы.

Краткие теоретические сведения

*Сегментирование рынка* – это процесс определения групп потребителей, обладающих схожими характеристиками.

*Объектами сегментирования* являются *сегменты рынка* – это, прежде всего, потребители, выделенные особым образом и обладающие определенными общими признаками.

*Цель сегментирования* – выявить наиболее важные для каждой группы потребителей потребности в товарах и сориентировать свою политику маркетинга на удовлетворение спроса в этих группах.

*Признаки сегментирования* – это способы выделения определенного сегмента на рынке.

*Критерий сегментирования* – это способ оценки обоснованного выбора того или иного сегмента.

Как правило, признаки сегментирования потребительских рынков представлены четырьмя группами: географические, демографические, психографические, личностные качества.

Признаки, по которым осуществляется сегментирование рынка товаров производственного назначения:

1. Отраслевая принадлежность;
2. Формы собственности;
3. Сферы деятельности;
4. Размер предприятия;
5. Географическое расположение;
6. Специфика организации закупок;
7. Сроки поставки, условия оплаты, методы расчетов, периодичность заказов.

*Качественные параметры сегментов:* доступность, перспективность, прибыльность, защищенность. Различают пять типов целевых рынков (рис. 1).

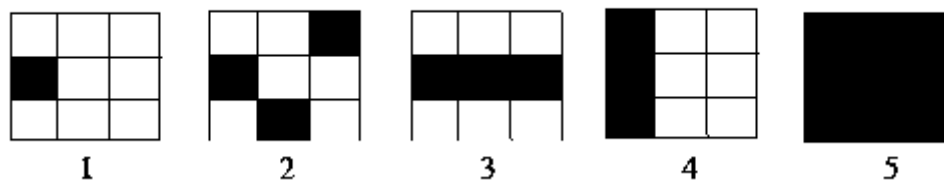


Рис. 1. Типы целевых рынков: 1 – концентрация усилий на одном сегменте; 2 – избирательная специализация; 3 – товарная специализация; 4 – рыночная специализация; 5 – полный охват рынка

**Задание 1.** Заполните таблицу (таблица 1) методов разработки целевого рынка.

Таблица 1 Методы разработки целевого рынка

Маркетинговый подход	Недифференцированный маркетинг	Концентрированный маркетинг	Дифференцированный маркетинг
1. Целевой рынок 2. Товар или услуга 3. Цена 4. Товародвижение, сбыт 5. Продвижение 6. Упор в стратегии			

Варианты для заполнения

1. Широкий круг потребителей.
2. Ориентация на различные типы потребителей через широкую единую программу маркетинга.
3. Все подходящие средства массовой информации.
4. Все подходящие торговые точки – различные для различных сегментов.
5. Ориентация на два (или более) различающихся рыночных сегмента через различные маркетинговые планы, применяемые к каждому.
6. Все подходящие для выделенной группы потребителей торговые точки.
7. Все подходящие средства массовой информации различные для различных сегментов.
8. Одна хорошо определенная группа потребителей.
9. Отличительные марки товаров или услуг для каждой группы потребителей.
10. Ограниченное число товаров или услуг одной товарной марки для многих типов потребителей.
11. Две (или более) хорошо определенные группы потребителей.
12. Все возможные торговые точки.

13. Средства массовой информации.
14. Ориентация на конкретную группу потребителей через высокоспециализированную программу.
15. Отличительный диапазон цен для каждой группы потребителей.
16. Одна марка товаров или услуг, ориентированная на определенную группу потребителей.
17. Один «общепризнанный» диапазон цен.
18. Один диапазон цен, приспособленный для одной группы потребителей.

**Задание №2:** Заполните таблицу (таблица 2) основных признаков сегментации рынка.

Таблица 2 Признаки сегментации рынка

Демографические признаки	Географические признаки	Психографические признаки

Признаки сегментации. 1. Возраст. 2. Стиль жизни. 3. Регион. 4. Пол. 5. Личные качества индивида. 6. Уровень дохода. 7. Город или сельская местность. 8. Размер семьи. 9. Плотность населения. 10. Профессия. 11. Численность населения. 12. Климат. 13. Социальный слой.

**Задание 3.** Оцените объем и структуру реализации услуг мастерской по ремонту бытовой техники на следующий год.

В регионе, где находится мастерская, проживает 3 тыс. чел. В результате опроса был выявлен уровень осведомленности населения, который характеризуется следующими данными: из всех опрошенных 30 % вообще не знали о существовании мастерской. Из оставшихся 70 % осведомленных 55 % не пользуются услугами этой мастерской, 20 % опрошенных клиентов не удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Доля потребителей, пользующихся конкретными видами услуг, приводится в таблице 3.

- Рассчитать: 1. Число потенциальных клиентов мастерской;
2. Количество потребителей по видам услуг;
3. Объем реализации услуг за год в условных единицах и стоимостных показателях.

Таблица 3 Исходные данные

Наименование услуг	Доля потребителей, пользующихся услугами, %	Количество потребителей, чел.	Периодичность потребления единиц в год.	Количество услуг за отчетный год, единиц	Средняя цена услуги, руб.	Объем реализации в планируемом году, руб.

Заправка холодильника фреоном.	8		0,5		650	
Замена термореле	12		1		350	
Ремонт электродвигателя	10		0,5		1000	
Ремонт терморегулятора в утюге.	3		0,5		250	
Настройка телевизора	2		1		400	

**Задание 4.** Ответьте письменно на вопросы:

1. С какой целью фирма проводит сегментирование на рынке потребительских товаров?
2. Какие основные группы признаков используются при сегментировании потребительского рынка?
3. Какие основные группы признаков используются при сегментировании рынка товаров производственного назначения?
4. Охарактеризуйте специфику концентрированного маркетинга.
5. Назовите преимущества и недостатки массового сервиса.
6. В чем сущность позиционирования?
7. Какие типы целевых рынков принято различать?
8. Объясните понятие «профиль потребительского сегмента».

#### *Практическое занятие № 4*

Тема: «Характер процесса предоставления услуг»

Цель: развить способности у обучающихся в определении различных элементов, которые взаимодействуют между собой и влияют на характер процесса предоставления услуг.

Выполнение работы.

Краткие теоретические сведения:

Процесс оказания услуги является одним из элементов маркетингового комплекса для поставщика услуг. Вместе с тем процесс не только становится инструментом маркетинга,

направленного на удовлетворение потребностей покупателя, но и существенно сказывается на деятельности сервисной организации. Включение процесса в состав маркетинговых инструментов, приобретение им ведущей роли в донесении пользы и выгоды до покупателя приводит к необходимости подробного изучения его влияния и учета в деятельности фирмы — поставщика услуги. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца:

- диаграммное проектирование;
- точки соприкосновения.

Согласно технологии диаграммного проектирования необходимо, прежде всего, различать зону видимости для потребителя задач, выполняемых в процессе оказания услуги. На видимой части диаграммы размещаются и анализируются этапы процесса оказания услуги и решаемые при этом задачи, причем учитывается, что в зоне видимости происходит непосредственное взаимодействие контактного персонала и потребителя услуги. На невидимой части диаграммы анализируются задачи, решаемые в процессе производства услуги. Этот процесс производства услуги (или даже процесс поддержки производства услуги) чаще всего невидим покупателю. Процессы взаимосвязаны, поддаются контролю и изменяемы, а задачи взаимозаменяемы. В качестве простейшего примера на рисунке 1 приведена диаграмма процесса производства и оказания услуги «заказ цветов по телефону».

Рисунок 1. Процесс производства и оказания услуги «заказ цветов по телефону»

В качестве простейшего примера Л.Шостак приводит диаграмму процесса производства и оказания услуги «заказ цветов по телефону»:



**Задание 1.** Используя данную диаграмму (рисунок 1) как пример, составить свой процесс производства и оказания услуги. Производство каждого товара или услуги требует специальных знаний и умений множества разных людей. Они могут не знать друг друга, могут быть

разбросаны по всей стране или по всему миру. Однако общая цель – выпуск определенного продукта – заставляет людей объединить свои усилия.

Делая выбор в условиях рыночного добровольного обмена, его участники вместе добиваются результатов, которые были бы недостижимы, действуй они поодиночке.

**Задание 2.** Ниже приведен список действий, необходимых для производства и реализации коробки шоколадных конфет с ореховой начинкой. Подумайте, в какой технологической последовательности должны быть выполнены эти действия и поставьте соответствующий порядковый номер:

- погрузить ящики с коробками шоколадных конфет в грузовики;
- добавить орехи в шоколад;
- установить контакты с поставщиками сырья и оборудования;
- провести рекламную кампанию;
- построить фабрику;
- заказать у поставщиков ореховое сырье, молоко, какао – масло;
- создать сеть фирменных магазинов;
- нанять персонал;
- доставить сырье на фабрику;
- найти инвесторов;
- выяснить цены на сырье;
- найти заказчиков;
- разработать дизайн обертки и упаковки;
- разложить конфеты по коробкам и упаковать коробки в ящики для транспортировки;
- приобрести оборудование.

Метод точек соприкосновения. Процесс оказания услуги может быть разбит на этапы. Отдельные элементы процесса взаимодействия между контактными персоналом фирмы и потребителями (этапы) в момент производства и потребления услуги называются точками соприкосновения.

Именно в точках соприкосновения клиент сервисной фирмы оценивает работу контактного персонала, а также получаемую сумму выгод или потерь. В точках соприкосновения подтверждаются или не подтверждаются ожидания потребителей.

Смысл метода точек соприкосновения состоит в следующем. Необходимо зафиксировать и перечислить все моменты, когда потребитель контактирует с персоналом фирмы в процессе потребления услуги.

Такие моменты должны обязательно поддаваться контролю и становиться контролируемыми факторами маркетинга услуг. Это позволит управлять конкурентоспособностью услуги, решать стратегические вопросы позиционирования и т.д. На основе данных анализа можно сократить или увеличить количество точек соприкосновения, дать четкие указания контактному персоналу, как себя вести, что делать, как и какие задачи выполнять и сколько времени целесообразно потратить на решение задач в моменты соприкосновения с клиентом.



**Задание 3.** В соответствии с описанием точек соприкосновения и контактных лиц определите требования к качеству обслуживания и опишите действия в отношении товарной стратегии. Внесите в таблицу 1.

Таблица 1. Применение метода точек соприкосновения

Описание точки соприкосновения	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания (надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие, материальность)	Действия в отношении товарной стратегии (процесс, люди, материальная среда)
Вход в здание ночного клуба	Сотрудники службы правопорядка		
Покупка входных билетов	Кассир, администратор		
Заказ в баре, обслуживание посетителей	Бармен, официанты, повара		
Просмотр программы	Приглашенные артисты		
Выход из здания ночного клуба	Сотрудники службы правопорядка		

**Задание 4.** Ответьте письменно на вопросы:

1. Что является недостатком метода потребительского сценария?
2. В чем заключается метод реинжиниринга?
3. С помощью каких четырех основных сенсорных каналов воспринимается потребителем материальный имидж или материальная среда.
4. На какие основные пять вопросов необходимо ответить при создании материальной среды?

### *Практическое занятие № 5*

Тема: «Разработка эскиза рекламы предприятия сервиса»

Цель: научиться разрабатывать эскиза рекламы предприятия сервиса.

Разработать фирменный эскиза рекламы своего предприятия по предоставлению готиничных услуг.

Краткие теоретические сведения:

Имидж - это образ организации, существующий в сознании людей. Можно даже сказать, что у любой организации существует имидж независимо от того, кто над ним работает и работают ли над ним вообще. В случае отпущения вопроса имиджа на самотек он сложится у потребителей стихийно, и нет никакой гарантии, что он будет адекватным и благоприятным для фирмы. Поэтому реально можно выбирать не в плоскости «хочу имидж - не хочу имидж», а между управляемым и неуправляемым имиджем. И формирование благоприятного имиджа для организации - процесс более выгодный и менее трудоемкий, чем исправление спонтанно сформировавшегося неблагоприятного образа. Формирование образа, своеобразного «лица» организации - дело не только специалистов в этой области (маркетологов, рекламистов, специалистов в области PR).

Имидж организации формируется не только направленными на это акциями и мероприятиями. Качество производимых товаров и оказываемых работ/услуг, отношение персонала к своему работодателю, клиентуре и собственной деятельности имеет значение для имиджа не менее важное, чем реклама и презентации.

Благоприятный образ-имидж должен быть:

- 1- адекватным,
- 2- оригинальным,
- 3- пластичным,
- 4- иметь точный адрес.

Быть адекватным - значит соответствовать реально существующему образу или специфике фирмы. Быть оригинальным - значит отличаться от образов других фирм (товаров), особенно однотипных. Быть пластичным - значит не устаревать, не выходить из моды, изменяясь, казаться неизменным. Иметь точный адрес - значит быть привлекательным для определенной целевой аудитории, т.е. для настоящих и потенциальных заказчиков.

Приступая к созданию эскиза, необходимо выяснить:

- во-первых, род деятельности фирмы в настоящее время и в перспективе;
- во-вторых, чем товары (услуги) фирмы отличаются от товаров (услуг) конкурентов.

Задачи рекламы:

- 1- Повышение престижа фирмы, т.к. разработка фирменного стиля свидетельствует о внимании фирмы не только к вопросам производства.
- 2- Повышение эффективности рекламы и различных мероприятий по продвижению товара.
- 3- Облегчение введения на рынок новых товаров (услуг), т.к. фирме со сложившимся имиджем вывести товар на рынок легче.
- 4- Повышение конкурентоспособности фирмы, т.к. в условиях равного товара конкуренция ведется на уровне имиджей фирм.

5- Создание имиджа фирмы Искусственное создание имиджа лучше доверить профессионалам высокой квалификации, поэтому не следует экономить средства на его создание.

Имидж предприятия только частично «принадлежит» фирме - в виде визуальной атрибутики фирменного стиля, другая его часть создается средствами PR и живет в массовом сознании потребителя. Если фирма не позаботится о создании нужного имиджа, потребители могут обойтись собственным воображением и прийти к своему варианту имиджа, который не всегда будет выигрышным для фирмы. Этапы создания рекламы:

1- Определение целевой аудитории, изучение ее возраста, рода занятий и т.п.

2- Разработка концепции имиджа. Концепция имиджа - это главные принципы, мотивы и ценности, характерные для фирмы и ее товаров, а также значимые для потребителя.

3- Формирование, внедрение и закрепление имиджа в сознании потребителя.

Выполнение работы.

**Задание 1.** Заполните таблицу «Выбор рыночных стратегий»

Конкурентоспособность продукта	Перспективы развития продукта		
	Плохие	Средние	Хорошие
Слабая			
Средняя			
Высокая			

**Задание 2.** Разработайте номенклатуру товаров, продаваемых в магазинах с такой вывеской:

1. «Чай-кофе»;
2. «Парижанка»;
3. «Черный кот»;
4. «Товары для красоты и здоровья»;
5. «Пятачок».

**Задание 3.** Разработайте варианты упаковок для следующих товаров (определите форму упаковки, материал, из которого она будет выполнена, его фактуру и цвет, функциональные приспособления для удобства пользования товаром, содержание маркировки товара и ее расположение на упаковке):

1. Туалетная вода для молодых и уверенных в себе женщин;
2. Ювелирные украшения для мужчин;
3. Шоколадное драже (монетки) для детей (взрослых);
4. Детский конструктор;

5. Набор ниток для вышивания.

**Задание 4.** Какие из приведенных высказываний относятся к положительным сторонам рекламы, какие - к отрицательным?

1. Привлекает рынок;
2. Расходы на потенциального покупателя низки;
3. Трудно приспособить к нуждам и особенностям потребителей;
4. Единое послание передается всей аудитории;
5. Вызывает раздражение объекта рекламы;
6. Порождает благожелательное отношение к продукции;
7. Большие затраты на рекламу — причина высокой цены товара;
8. Прокладывает дорогу персональной продаже.

**Задание 5.** Продумайте для рекламной кампании мотивацию покупки следующих товаров:

1. Компьютера;
2. Жевательной резинки;
3. Услуги по стрижке собак;
4. Толкового словаря;
5. Полиса на оказание стоматологических услуг.

**Задание 5.** Ответьте письменно на вопросы:

1. Визуальная атрибутика фирменного стиля.
2. Товарный знак, характеристики и критерии оценки.
3. Фирменный стиль.
4. Основные средства формирования и

## Практическое занятие № 6

Тема: «Особенности качества гостиничных услуг»

Цель: научиться проводить анализ качества гостиничных услуг.

**Задание № 1.** Провести анализ пятиступенчатой модели А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Данные записать в тетрадь.

**Задание 2.** Написать вывод по практической работе.

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94 определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия «качество».

Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:

- выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками, и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
- определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке; - персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
- персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
- один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;
- персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
- показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;

- основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;
- персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
- клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Итак, ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей - с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового. Например, россияне считают, что комфортной будет та гостиница, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус.

Широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. По мнению разработчиков модели, первым шагом в обслуживании является знание того, чего ожидает клиент и какая критическая ситуация может возникнуть в процессе обслуживания. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней (рис.1).



## Рисунок 1. Пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери

Ступень 1. Ожидания потребителя и реакция руководства. Иногда руководители не понимают (или ошибочно понимают) пожелания клиентов и соответственно не могут полностью удовлетворить их потребности. Например, при организации тура, туроператор оговаривает с гостиничным предприятием наличие фирменного сувенира в номере, который турист может забрать домой, как напоминание об отдыхе. Однако результаты показывают, что подобный знак внимания остается незамеченным по сравнению с бесплатными прохладительными напитками, которые подаются всем туристам после утомительного перелета и трансфера.

Ступень 2. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания. Данная ступень проявляется в ситуациях, когда менеджеры знают, чего их клиенты хотят, но неспособны или не желают развивать системы, которые обеспечат это. Характерным примером может служить график работы основных сервисных служб отеля. Невозможность клиента воспользоваться услугами банкомата при отеле после 20:00 часто приводит к его неудовлетворенности.

Ступень 3. Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг. Эта стадия ступень с осуществлением самого обслуживания, когда руководство понимает, какие потребности есть у клиентов, и разрабатывает соответствующие спецификации для их выполнения, но служащие неспособны или не желают предоставить такой уровень обслуживания. Например, при размещении клиента предоставляется основная информация, как сотрудниками службы размещения, так и непосредственно в номерах. Однако получение дополнительной информации часто представляет значительные трудности для клиентов.

Ступень 4. Предоставление обслуживания и внешние связи. Часто бывает так, что гостиничное предприятие обещает людям больше, чем может им реально предоставить. При этом причины такого несоответствия могут быть самые разные - от недостоверности рекламы услуг до стремления к минимизации издержек, например, отказа от размещения туристов в номерах более высокой категории. Очень часто отмечаются факты выселения российских туристов из номеров и предоставление их иностранным группам туристов. Российские туристы при этом заселяются в номера более низкой категории, отличной от забронированных.

Ступень 5. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания. Это производная ступень от других компонентов, которая увеличивается как следствие увеличения других компонентов и представляет собой разницу между ожидаемым уровнем и предоставленным уровнем качества. Ожидаемое качество - это то, что гость ожидает получить от

размещения в том или ином отеле. Предоставленное качество - то, что гость чувствует на самом деле. Если гость получает меньше, чем ожидал, то остается неудовлетворен. Таким образом, персонал отеля должен создать такую систему качества на своем предприятии, которая бы служила достижению главной цели обслуживания - полного удовлетворения всех потребностей туристов.



Практическое занятие № 7

Тема: «Применение правил и законов этики сервисного обслуживания потребителей с учетом специфики делового общения в сфере услуг»

Цель: научиться определять типы темпераментов и грамотно сознавать этические и психологические аспекты на собственном «я».

Выполнение работы

**Задание 1.**

В таблице 11 представлены типы темперамента и характеризующие определения. Необходимо сопоставить действительные определения подходящим понятиям.

Таблица Типы темперамента

Тип темперамента	Характеристика
Меланхолик	Отличается сильной неуравновешенной нервной системой, значительным преобладанием возбуждения над торможением, высокой степенью экстраверсии (экстраверсия- ориентация на внешний мир, предполагающая общительность, они предпочитают социальные и практические стороны жизни, открыты эмоциям). Этот тип темперамента неуравновешен, склонен к бурному проявлению эмоций, и резким сменам настроения
Холерик	Характеризуется сильной, инертной и уравновешенной нервной системой, хладнокровием, и уравновешенностью нервных процессов, интроверсией и низким нейротизмом. Они отличаются медлительностью во всем, в реакциях, делах, поступках, они невозмутимы, обстоятельны, сдержаны, иногда даже чересчур.
Сангвиник	Имеют слабую нервную систему, они обычно интроверты (интроверты закрыты от эмоций, общения, их мысли направлены на внутренний мир, предпочитает мышление и воображение реальным действиям). Имеет 36 повышенную чувствительность нервной системы и острую реакцию на оттенки чувств. Они идеалисты, желающие, чтобы все было идеально, все шло своим чередом и имело свое место в жизни.
Флегматик	Он стремиться к частой смене впечатлений,

	<p>устойчив к эмоциям страха. Присущи такие черты как подвижность, живость, быстро отзывается на события окружающего мира, сравнительная быстрота психологических реакций, и психологического отклика, относительно легко переживает неудачи и неприятности, он просто на них не заикливается.</p>
--	--

**Задание 2.** Поставьте ударение в следующих словах: - звонит, каталог, магазин, портфель, процент, средства;

**Задание 3.** Подберите прилагательные к следующим существительным: - кофе, такси, весы, тюль, шампунь, кашне, кашпо;

**Задание 4.** Объясните заповеди делового этикета: - делайте всё вовремя; не болтайте лишнего; одевайтесь, как положено; говорите и пишите хорошим языком.

**Задание 5.** Определите вид этикета:

- правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом;
- порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.

**Задание 6.**

Ответить письменно на вопросы:

1. По каким направлениям строятся взаимоотношения работников сервисного обслуживания и потребителей услуг?
2. Перечислить личные качества, которыми должны обладать работники гостиничного сервиса?
3. Каким образом при сервисном обслуживании клиентов гостиниц учитываются индивидуальные качества человека?

**Задание 7.** Пройдя тест, сделайте собственный вывод о своей конфликтности.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».

2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли ты споришь с друзьями?

- а) только если они не обидчивы;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры – моя стихия.

4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?

а) возмущаюсь в душе, но молчу;

б) делаю замечание;

в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо:

а) не замечаю такой пустяк;

б) молча беру солонку;

в) не удержусь от замечания, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу:

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не понравилась. Твое поведение:

а) промолчу;

б) ограничусь кратким тактичным комментарием;

в) устрою скандал из-за пустой траты денег.

8. Не повезло в лотереи. Как ты это воспринимаешь?

а) постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда в ней не участвовать; б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш;

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Контрольные вопросы:

1. Опишите психологические состояния: «аффект», «страсть», «настроение», «стресс», «память».

2. Чистые и переходные типы темперамента.

### Ключ к тесту

каждое «А» - 4 очка,

каждое «Б» - 2 очка,

каждое «В» - 0 очков.

Интерпретация:

### **От 21 до 32 очков:**

Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть поэтому тебя иногда называют приспособленцем. Наберись смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально невзирая на лица.

### **От 11 до 20 очков:**

Ты слынешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуешь лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе

### **До 10 очков:**

Споры и конфликты – это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечания в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой – на работе и дома. Твоя несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

## *Практическое занятие № 8*

### Тема: «Бронирование гостиниц и аннулирование брони»

Цель: научиться грамотно и четко оформлять заявку на бронирование гостиничных услуг и аннулировать бронь

#### Краткие теоретические сведения:

В настоящее время мы наблюдаем бурное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Это обусловливается тем эффектом, который можно получить при их правильном использовании. Современные информационные технологии позволяют организовать работу предприятия с максимальной эффективностью.

Использование компьютерных технологий в последнее время все больше захватывает индустрию гостеприимства. Доказательство тому - стремительный рост подключений новых агентств к глобальным системам бронирования (GDS), которых на данный момент пять - Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio.

В отрасли туризма одной из основных сфер деятельности является гостиничная деятельность, так как она направлена на комфортабельное размещение туриста в месте его временного пребывания. Основная деятельность гостиницы связана с оказанием услуг по проживанию

Независимо от звездности гостиницы или отеля процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов:

- бронирование мест;
- прием, регистрация и размещение гостей;
- непосредственно само проживание;
- предоставление дополнительных услуг (для отдыха и развлечения);
- окончательный расчет и оформление выезда.

Выполнение работы

**Задание 1.** Определить какое рекламное объявление будет более эффективно:

- выполненное черным шрифтом на желтом фоне;
- выполненное красным шрифтом на белом фоне;
- выполненное синим шрифтом на зеленом фоне.

**Задание 2.** Ответить письменно на вопросы теста.

1. В течение какого срока должны быть устранены недостатки оказанной гостиничной услуги с момента предъявления потребителем соответствующего требования?

- А. суток;
- Б. часа;
- В. 10 дней.

2. Как называется бронирование, при котором гостиница сверх максимально возможного количества бронирований резервирует некоторое количество дополнительных номеров?

- А. гарантированное;
- Б. негарантированное;
- В. подтвержденное;
- Г. двойное.

3. Укажите, что относится к глобальным системам бронирования бронирования (GDS) А. *Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan*. Б. *Fidelio, Hotel-2000, Эдельвейс, РООС-отель*, В. *Access, KEI-Hotel, Lodging Touch, Nimetia*.

4. Какой этап следует после регистрации предварительного заказа на гарантированное бронирование?

- А. выполнение заказа;
- Б. определение наличия номеров;
- В. подтверждение бронирования;
- Г. составление отчета о бронировании.

5. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за услугу бронирования, если гость приехал в назначенное время?

А. Да;

Б. Нет.

6. Как называется «кто-либо совершающий путешествие для удовольствия или из интереса»?

А. путешественник;

Б. экскурсант;

В. землепроходец;

Г. турист;

Д. первопроходец.

7. Какие сферы бизнеса служат путешествующим тем или иным образом:

А. гостиничный и туристский бизнес;

Б. путешествия, туризм;

В. распространение туров и ресторанный бизнес;

Г. работа туристских агентств;

Д. железнодорожные и автобусные маршруты.

8. Как можно назвать работу туристских агентов, авиакомпаний, прокат машин, железные дороги, автобусные маршруты, гостиницы и рестораны?

А. инфраструктура туризма;

Б. туристская сфера;

В. обеспечивающие службы;

Г. индустрия туризма;

Д. индустрия развлечений

9. Что поощряют рост и усложнение туристской сферы?

А. совершенство туристского продукта;

Б. инвестиции;

В. занятость;

Г. улучшение сервиса;

Д. специализацию.

10. С какой наукой тесно связана история туризма?

А. с социологией, регионалистикой;

Б. с экологией, природоведением;

В. с географией, климатологией;

Г. с экономикой, технологией, общественной историей;

Д. с этнографией, демографией.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

1. Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля.

2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

3. Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

4. Все сведения данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего приезда гостя. Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут различаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

**Задание 3.** Пользуясь раздаточным материалом (бланк на бронирование) самостоятельно заполнить запрос на бронирование гостиничного номера.

**Задание 4.** Пользуясь раздаточным материалом (бланк на отмену бронирования) самостоятельно заполнить отмену брони гостиничного номера.

**Отмена бронирования  
Cancellation**

Фамилия / Family name: \_\_\_\_\_

Имя / Name: \_\_\_\_\_

Компания / Company: \_\_\_\_\_

Дата приезда / Arrival: \_\_\_\_\_

Кем отменено / Cancelled by: \_\_\_\_\_

Номер телефон / Phone Nr.: \_\_\_\_\_

Номер факса / Fax Nr.: \_\_\_\_\_

Адрес / Address: \_\_\_\_\_

Дополнения / Additional: \_\_\_\_\_

Принят	Дата	Изменено в системе
Taken by	Date	Changed in system

Штамп организации с указанием  
адреса, номера телефона, даты  
и номера документа

Рег. N \_\_\_\_\_

Начальнику управления, директору  
объединения гостиничного  
хозяйства (гостиницы)

\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

**ЗАЯВКА  
на бронирование мест**

Просим разместить в гостинице " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_  
человек:  
(Фамилия, имя, отчество, должность, категория номера)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Заезд " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в период \_\_\_\_\_  
(0 - 12 час. или 12 - 24 час.)

Выезд " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в период \_\_\_\_\_  
(0 - 12 час. или 12 - 24 час.)

Цель приезда и вид оплаты \_\_\_\_\_  
(командировка, отдых, проездом, по  
безналичному, за наличный расчет)

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за  
опоздание гарантируем.

Наш р/с N \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ отд. банка

Генеральный директор \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Начальник управления, директор  
объединения гостиничного хозяйства  
(гостиницы) \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Цель: научиться определять средства мотивации.

Выполнение работы.

**Задание 1.** Прочитайте кейс «Скидки сотрудникам как средство мотивации» и ответьте на следующие вопросы ответьте на следующие вопросы.

- «Наличие скидок существенно повышает лояльность сотрудников, помогает при наборе персонала и позволяет улучшить продажи, поскольку люди лучше ознакомлены с товаром и услугой, который они продают». Согласны ли вы с этим утверждением американских специалистов?

- Сравните скидки с другими возможными элементами компенсационного пакета – премиями, подарками, регулярным повышением заработной платы, бонусами и участием в прибылях.

- Каковы условия эффективного применения скидок как средства мотивации?

- Будет ли отличаться использование скидок в качестве мотиватора в столичных городах и на периферии?

Скидки сотрудникам как средство мотивации

Скидки для сотрудников при покупке продукции своей фирмы становятся заметным средством мотивации на Западе. Данный элемент компенсационного пакета важен не только с менеджерской, но и с экономической точки зрения – таким образом компания расширяет свой сбыт.

В компании Chambers&ChambersWineMerchants, Сан-Франциско, каждую пятницу после полудня, весь персонал собирается вместе, чтобы отведать хлеба с сыром и вином. Клуб «4:45», в который входит 85 сотрудников компании, предоставляет им возможность попробовать вина, которые позиционируются на рынке как новые, или те марки вин, которые «Chambers» предлагает в категории «особых». «И, что еще более приятно, сотрудники могут приобрести вина по специальной, сниженной цене», – отмечает Крис Карей, старший ассистент по продажам.

Скидки для сотрудников обеспечивают великолепную возможность более близкого знакомства с реализуемой продукцией. А если персонал использует продукцию компании и занимается ее обслуживанием, он станет более убедительным представителем компании на

рынке. Карей рассказывает о том, что ChambersWine продает дорогие сорта вин, а это повышает значимость тесного знакомства сотрудников с реализуемым ими товаром. «Поскольку мы можем купить вина по льготной цене, мы пробуем разные сорта и делимся своими впечатлениями», – отмечает она.

Магазины Sears предлагают всем своим сотрудникам, а их насчитывается около 300 тыс. чел., 20%-ную скидку на одежду и 10%-ную скидку на всю остальную продукцию компании. Некоторые временные сотрудники Sears тоже получают 10%-ную скидку на популярную продукцию, например инструменты.

Опыт пользования товарами и услугами компании формирует у сотрудников новое представление о собственной фирме, поскольку они выступают в роли потребителей. Отели Starwood и ResortsWorldwideInc, расположенные в Нью-Йорке, предоставляют 120 тыс. сотрудников существенные скидки на проживание в своих отелях по всему миру. Остановившись в отелях, сотрудники выступают в роли наших потребителей. Они оценивают уровень сервиса, обычно предлагаемый посетителям. И кроме обретения гордости за компанию, получают уникальную возможность для обучения, расширяющую представление об их роли в процессе обслуживания клиентов.

В подобном подходе содержится и тонкий деловой расчет: комната – это товар, и если она не занята, компания теряет деньги. Поэтому скидки для сотрудников компании могут быть выгодными даже с экономической точки зрения. Расширение сбыта является главной экономической выгодой в случае предоставления скидок. В автоиндустрии все крупные производители предоставляют своим сотрудникам скидки на покупку и аренду автомобилей. Как показывает опыт Детройта, люди обычно не стремятся искать нечто на стороне, если могут приобрести продукцию своей компании. Поэтому, предлагая сотрудникам хорошую скидку, которая действительна для членов их семей и друзей, компании рассчитывают на то, что их машины станут известны в этих районах.

В данном случае играет свою роль и конкуренция на рынке трудовых ресурсов. Поскольку большинство компаний предлагают ту или иную форму скидок, чтобы привлечь хороших сотрудников, всем приходится внедрять у себя подобные системы мотивации. Это та разновидность вознаграждения, которую ожидают потенциальные сотрудники и которую активно используют компании.

В компании Ford служащие получают скидку на приобретение четырех машин в год для себя и членов своей семьи (тарифный план А), им также позволяется внести трех человек в список друзей компании и семейный план (тарифный план Х), что тоже дает право на скидки,

хотя и не на такие крупные, как для родственников. Ford даже предлагает особый тарифный план Z для сотрудников, вышедших на пенсию. Сотрудники обычно получают право на льготы уже с первого дня службы в компании. Миллер утверждает, что идея о немедленном предоставлении скидок – это остроумная идея. «Если мы принимаем на работу служащего, привыкшего к вождению Honda, мы прилагаем немного усилий, и он переходит к марке Ford.

Когда работодатели рассматривают вопрос о предоставлении скидок своим служащим, иногда возникает беспокойство, что они неверно используют полученные льготы. Эта проблема возникает довольно редко, существует несколько простых способов, позволяющих защитить компанию. Если вы работаете на Hallmarkcards и служащие вдруг начинают тоннами скупать открытки и оберточную бумагу, пользуясь предоставленными вами скидками, вы можете проверить, не открыли ли они собственный магазинчик по продаже открыток, живущий за счет этого. Но скидка на дорогостоящий товар не доставит вам таких проблем, просто потому, что цена остается слишком высокой, чтобы сотрудник мог позволить себе многочисленные покупки.

Большинство компаний имеют тот или иной механизм отслеживания, как служащие используют предоставленные им льготы. Зачастую он может быть столь же простым, что и методы, используемые компанией Sears, которая выпускает специальные карточки для своих служащих и членов их семей, имеющих право на скидку. Или можно определить верхний предел, подобно Starwood или компании Ford.

Скидки, предоставляемые сотрудникам, необременительны для компании в денежном отношении и в смысле временных затрат, поскольку требуют минимальных усилий, необходимых для составления каталога товаров и отслеживания их обращения. Фактически такие скидки представляют собой, кроме прочего, неформальный способ контроля качества. Компания может достаточно четко определить, насколько хороший продукт она производит. Ведь если товары и услуги компании не будут пользоваться спросом у сотрудников, которые получают скидки, это однозначно укажет на серьезные проблемы в сфере маркетинга и производства.

**Задание 2.** Подумайте, как соотносятся понятия «мотив» и «стимул».

**Задание 3.** По данным исследования, проведенного компанией McKinsey, 89% американских компаний считает льготы необходимым средством поддержания конкурентоспособности, а также привлечения и сохранения персонала. Подавляющее большинство участников исследования, проведенного среди руководителей и владельцев бизнеса, сообщило, что их компания предлагает персоналу услуги по медицинскому страхованию, при этом в 68% организаций также предоставляются льготы, связанные с

пенсионным обеспечением. Большинство опрошенных назвали льготы в числе трех факторов, оказывающих максимальное влияние на бюджет компании. В ходе исследования был выявлен ряд основных причин, по которым компании выплачивают льготы.

Какие цели преследуют компании, предоставляя своим сотрудникам льготы?

1. Увеличение производительности труда
2. Сокращение налогооблагаемой базы
3. Укрепление корпоративного имиджа компании
4. Выполнение требований профсоюзов
5. Ответственность за служащих
6. Привлечение и удержание кадров

63% руководителей, чьи компании предоставляют и медицинские, и пенсионные льготы, считают расходы на первые более важной статьей бюджет компании.

**Задание 4.** Управление отелями, входящими в гостиничную сеть «HolidayInn», осуществляется в соответствии с международными стандартами этой гостиничной сети:

- Мы формируем дружный коллектив высококлассных специалистов в сфере предоставления гостиничных услуг мирового уровня, заинтересованных в создании приветливой, дружелюбной и гостеприимной атмосферы для наших гостей.

- Для того чтобы оказать теплый прием гостю, обусловленный концепцией «К Вашим услугам», мы создаем все условия, чтобы наши сотрудники чувствовали себя спокойно и уверенно.

Наша корпоративная политика «Довольный сотрудник — довольный клиент» направлена на обеспечение наиболее комфортных условий для работы, уверенности в завтрашнем дне, стабильности и защищенности всех сотрудников.

Мы гарантируем:

- стабильную заработную плату;
- систему поощрений;
- медицинскую страховку;
- питание;

- профессиональный рост;
- доброжелательный коллектив;
- проживание в отелях «HolidayInn» по всему миру по специальным корпоративным тарифам.

Почему, заботясь об интересах клиентов в корпоративных стандартах, данная гостиничная сеть много внимания уделяет вопросам обеспечения комфортных условий для работы, уверенности в завтрашнем дне, стабильности и защищенности всех сотрудников?

**Задание 5.** Рассмотрите следующее высказывание о лояльности персонала. Подумайте, какую роль играет работа в обеспечении лояльности персонала в гостиничном и туристском бизнесе и как это влияет на мотивацию персонала этих предприятий.

«Лояльность персонала — один из невидимых, хотя, безусловно, очень важных факторов, влияющих на успешность функционирования любой организации. Отметим, что данная проблема сегодня особенно актуальна для такой специфической сферы деятельности, как гостинично-ресторанная отрасль.

Мы напрямую связываем проблему лояльности персонала с проблемой его мотивации, а соответственно, с эффективностью работы сотрудника, поскольку эти понятия взаимообусловлены.

Проявлением лояльности можно считать желание сотрудника защитить свою гостиницу, отстаивать ее интересы, сделать все для того, чтобы работа приносила выгоду не только ему самому, но и всему предприятию. Лояльность сотрудников предполагает неразглашение конфиденциальной информации, что экономит средства и время на обеспечение контроля финансовой и экономической безопасности предприятия, формирует благоприятный психологический климат. Лояльность персонала проявляется и тогда, когда общие цели и интересы организации не вытесняются на второй план, когда они превращают группу людей в организацию, в коллектив, в единый организм, когда мотивационным фактором становится не только уровень заработной платы, но и моральная удовлетворенность персонала самим процессом работы. К сожалению, не все руководители понимают значение этого фактора и считают, что служащие лояльны к своему предприятию, если соблюдают все инструкции, требования, нормы и правила, действующие в организации, не совершают никаких злонамеренных действий и не собираются уходить из компании. Однако лояльность — понятие гораздо более широкое. Это интеграция сотрудника и организации, ощущение себя как частицы единой целостной системы».

Тема: «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)»

Цель: развитие навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия

Выполнение работы

**Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

**Вопрос.** Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. **Задача 2**

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

**Вопрос.** Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

**Задача 3** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задача 4** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

**Вопрос.** Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

**Задача 5** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию

### *Практическое занятие № 11*

Тема: «Психология процесса обслуживания»

Цель: формирования у обучающихся навыков поведения при обслуживании клиентов в сервисной деятельности

#### ***Задание 1. Тренинг «Принципы сервиса»***

Изучите принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса. В малых группах придумайте и разыграйте ситуации, когда эти принципы соблюдаются или нарушаются. Принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса:

1. Русскому купечеству были присущи честность и порядочность в деловых отношениях. На Руси был известен обычай «бить по рукам», что означало формальное соглашение. Это можно отнести и к сервису. Честность и порядочность – основа практики сервиса, в ходе которой вырабатывались этические и нравственные нормы. Газета деловых кругов дореволюционной России «Биржевые ведомости» писала: «Прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли».

2. Среди основополагающих принципов обслуживающей деятельности – терпимость, что означает осознание невозможности преодолеть «с наскока» слабости и недостатки клиентов. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает «гасить» конфликтные ситуации в самом их зародыше.

3. Незаменим принцип тактичности и деликатности. Такт – это умение применять цели и нормы поведения к конкретному человеку. Тактичность предполагает, прежде всего, ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность. Быть тактичным – значит в любой ситуации принимать своего клиента, партнера как самоценную человеческую личность с учетом различных ее характеристик: пола, возраста, национальности, темперамента и т.д.

4. Принцип справедливости также ориентирует на общечеловеческие нравственные качества, что предполагает объективную оценку личностноделовых качеств партнеров, признание их индивидуальности, открытость к критике

5. Возрастающая конкуренция предусматривает принципы поиска нового, улучшение форм обслуживания.

*Коммуникативные задачи*

1. Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его? Предложите свои варианты.

2. Психологи обнаружили, что среди факторов, возбуждающих эмоции, первое место заняла музыка, второе – трогательные сцены из кинофильмов и литературных произведений. Музыкальная психотерапия чрезвычайно действенна для реактивных состояний. Где, в каких видах сервиса можно использовать применение музыки?

3. Хорошая репутация приобретается годами, а утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка. В сервисе есть золотое правило: заботься о своих клиентах, а рынок позаботится о тебе. Что важно для репутации и что может ее уничтожить? Приведите примеры. Например, «Дженерал Моторс» однажды истратила 3,5 млн. долларов на одни только почтовые расходы, но пошла на это, чтобы предупредить 6,5 млн владельцев автомобилей о дефектах в креплении двигателей. Так создавалась профессиональная репутация производителя. Какие еще факты вам известны?

**Задание №2.** Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в публицистике, СМИ. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем.

### *Практическое занятие № 12*

Тема: «Доставка услуг по К. Лавлоку. Степень участия персонала по Р. Чейзу»

Цель: научиться определять степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании.

Выполнение работы

**Задание 1.** Подберите реальные примеры для заполнения таблицы 1.

Формулирование потребности	Товары, удовлетворяющие потребность
Потребности, пришедшие из прошлого	
1.	1.
2.	2.
Потребности настоящего времени	



1.	1.
2.	2.
Перспективные потребности	
1.	1.
2.	2.

**Задание 2.** Пользуясь матрицей доставки услуг по К.Лавкову, занести в таблицу не менее 3-х данных для каждого параметра (таблица 3).

		Места получения услуг	
Взаимодействие потребителя и организации	Потребитель «идет» к организации	Единичные	<b>Многочисленные</b>
	Организация «идет» к потребителю ...		
	Расстояние «вытянутой руки»		

**Задание 3.** Занести в таблицу степени участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании по Р. Чейзу, не менее 3-х данных для каждого параметра (таблица 4)

Степень участия клиентов		Степень контакта с клиентами	
<b>Низкая</b>	Высокая	Низкая	Высокая

**Задание 4.** Разработайте комплекс сервисных услуг, предлагаемых для подкрепления следующих товаров: а) прокат видеокассет; б) принтер; в) электронный прибор для измерения артериального давления; г) прогулочный катер; д) программное обеспечение.

**Задание 5. Ответить письменно на вопросы.**

1. Что определяет система предоставления услуги?
2. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в международном обмене. Что лежит в основе распространения именно этих направлений и видов услуг?
3. В чем сущность (природа и функции) предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?
4. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.

5. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?
6. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
7. В чем состоит процесс управления качеством услуг?

### *Практическое занятие № 13*

Тема: «Формирование культуры обслуживания на предприятиях сервиса»

Цель: изучить и освоить методы определения культуры персонала предприятия

Выполнение работы

**Задание 1.** Ознакомиться с методической частью.

**Задание 2.** Выбрать конкретное предприятие гостиничного бизнеса – описать вид деятельности.

**Задание 3.** Выбрать и обосновать для конкретного предприятия методы оценки персонала согласно методической части.

**Задание 4.** Разработать анкету по методу «360 градусов» для выбранного предприятия.

Сделать вывод по работе.

#### Методическая часть

Для исследования процесса формирования культуры сервисной деятельности в нынешних условиях применяются различные методы и методики. Однако основным направлением в методологическом обеспечении данной проблемы выступают методы и методики, связанные с оценкой персонала на предприятиях.

Культуру любого предприятия, как и культуру сервиса, формирует персонал. Персонал начинает рассматриваться как основной ресурс фирмы, определяющий успех деятельности всей организации. Одновременно усиливается внимание к стратегическим вопросам управления деятельностью организаций. Одним из таких вопросов является деловая оценка персонала. Такая оценка позволяет определить эффективность деятельности персонала, оценить результаты его подготовки, установить и укрепить деловые отношения между подчиненными и руководителями в процессе ее обсуждения, побуждает работников к более результативному труду, служит юридической и практической основой для перемещения персонала на новые должности, может быть использована при разработке средств отбора кадров. Качества людей, подлежащие оценке, называются ее факторами, а степень выраженности факторов оценки характеризуется ее показателями и критериями – пороговыми значениями, за которыми состояние факторов будет удовлетворять или не удовлетворять неким требованиям (критерии являются ориентирами для оценки). Факторы оценки бывают основными и дополнительными. Критерии оценки могут быть абсолютными и относительными, существенными и несущественными, приемлемыми и неприемлемыми, жесткими и мягкими.

Известный российский исследователь А.Э. Саак предлагает следующие методы оценки персонала:

Анализ документов (изучение резюме кандидата, письменных рекомендаций и документов об образовании) - самый простой и естественный метод оценки, которому в первую очередь обучают начинающего рекрутера. В ходе интервью оценивается достоверность представленных в резюме данных (образование, квалификация, опыт работы, обязанности, функции, достижения). По результатам интервью у кандидата берется его письменное согласие на проверку предоставленной им информации. Качественный анализ ее дает высокую надежность прогноза эффективности кандидата на его будущем месте работы.

Проверка рекомендаций - это, по сути, продолжение оценки резюме на достоверность. Ее также может провести рекрутер или секретарь, позвонив на прежнее место работы кандидата для проверки фактической информации (должности, продолжительности работы, обязанностей, функций, достижений).

Биографическое интервью - это структурированная беседа, в ходе которой специалист по оценке персонала собирает подробную информацию о жизненном пути человека, начиная с самого детства. Здесь важны описания основных жизненных событий и взаимоотношения кандидата со значимыми людьми, отражающие его характер. Также необходимо выявить ключевые, поворотные события, в которых проявляются основные мотивы и интересы человека. Описание основных успехов и неудач может дать представление о том, к чему человек стремится, каковы его основные ресурсы, а в чем его возможности ограничены. Все это позволит спрогнозировать будущие достижения и устремления кандидата. Биографическое интервью должен проводить психолог, владеющий данным методом.

Личностные опросники позволяют провести оценку большого количества претендентов и получить в количественной и описательной форме результаты оценки как личностных черт, так и компетенций потенциальных кандидатов, что особенно важно для крупных компаний. Количественные результаты позволяют сравнивать или отсеивать кандидатов по определенным качествам. Провести оценку с помощью личностных опросников может специально проинструктированный администратор, а обработать результаты и дать рекомендации - только специалист, знающий, как пользоваться конкретным опросником. Недостаток данного метода состоит в том, что полученная информация о характере человека, о стандартных для него вариантах поведения не имеет прямого отношения к ожидаемым от него результатам деятельности.

Тесты способностей позволяют оценивать эффективность человека в определенном типе деятельности (анализ числовой, вербальной, технической информации, скорость реакции, внимание к деталям). Достоинства данного метода - быстрота проведения (от 10 минут), возможность оценки большого числа претендентов и получение количественных результатов. Надежность прогноза в данном случае зависит от точности определения ключевых способностей кандидатов, претендующих на конкретную должность, и выбора тестов для их оценки. Оценивать персонал с помощью тестов способностей должны специально обученные специалисты.

Профессиональные тесты разрабатываются под конкретную должность и тестируют ключевые для нее знания и навыки. Создать их может непосредственный руководитель для оценки сотрудников своего подразделения, а также внешние эксперты вузов, консалтинговых компаний, профильные специалисты других организаций.

Интервью по компетенциям - это структурированная беседа, направленная на получение подробного описания реальных рабочих ситуаций, с которыми человек сталкивался в своей профессиональной деятельности. Достоинство данного метода заключается в том, что вопросы интервью легко "подстраиваются" под требуемый для оценки набор компетенций. Но для овладения этим методом необходимо длительное обучение, тренировки и супервизии.

Профильные бизнес-кейсы представляют собой пример типичной рабочей ситуации, в которой должны проявляться и оцениваться ключевые для данной должности качества, компетенции. Бизнес-кейс - это задача со многими неизвестными: в ней есть информация, которую оцениваемый должен изучить и принять конкретное решение; есть действующие лица, также вовлеченные в данную ситуацию (с ними испытуемый должен взаимодействовать). Роль же дополнительных героев в бизнес-кейсе могут играть будущие коллеги по работе или сотрудники HR- подразделения. Точность выбора типичной рабочей ситуации и профессионально созданный бизнес- кейс определяют надежность прогноза при использовании данного метода.

Ассессмент-центр - это совокупность бизнес-кейсов для оценки не отдельных компетенций, а их набора, как ключевого для данной группы должностей или для компании в целом. Данный метод считается одним из самых прогностичных, так как человека во многих ситуациях оценивают несколько специалистов. Его точность в первую очередь определяется тем, насколько верно выделены ключевые компетенции, а также качеством разработанных для их оценки кейсов и профессионализмом специалистов по оценке. Кроме бизнес-кейсов в процедуру assessment-центра могут включаться личностные опросники, тесты способностей, интервью по компетенциям.

Аттестация как официальный метод оценки существует только для государственных организаций, для остальных компаний это скорее привычная метафора, говорящая об организации и проведении оценочных процедур. В процессе их оцениваются реальные результаты деятельности сотрудника, но аттестация может включать в себя и дополнительные методы оценки, адекватные актуальным задачам организации. Центральное место в аттестации занимает личное общение сотрудника с непосредственным руководителем, возможно с участием старшего коллеги и HR-менеджера. В ходе такой беседы, проводимой в доброжелательной деловой атмосфере, оцениваются достигнутые результаты, согласуются планы на следующий период, прогнозируются возможные препятствия и пути их преодоления, намечаются планы обучения и профессионального развития на год. По результатам аттестации может быть поставлен вопрос о внесении корректив в мотивацию сотрудника.

Оценка по КРІ (ключевым показателям эффективности) - это максимально формализованный метод оценки результативности сотрудников в крупных компаниях. Он требует точно разработанной методики выявления КРІ и автоматизации оценки. Чтобы данный вид оценки реально работал не только на контроль результатов, но и на повышение эффективности деятельности сотрудников он должен, с одной стороны, учитывать стратегические цели компании, с другой - быть ясным и понятным для каждого сотрудника.

Основными факторами оценки персонала, по мнению А.Э. Саака, являются деятельность и ее результаты, деловые качества работников, профессионализм (способность и склонность человека к эффективному выполнению определенной деятельности), моральные качества, потенциал (характеризует возможности осуществления тех или иных видов деятельности), способности и личностные качества, необходимые для выполнения служебных обязанностей. У руководителей факторами оценки дополнительно являются организаторские способности.

Основными методами сбора кадровой информации являются наблюдение оцениваемого лица, собеседование (кадровое интервью), опрос лиц, сталкивавшихся с оцениваемым в служебной и неслужебной обстановке, анализ документов (автобиографии; самоотчетов; данных программированного контроля; отчетов экспертов; анкет), медицинское освидетельствование, психологическое тестирование, графологическая и физиогномическая экспертиза, оценка специально выполняемых работ.

Наиболее распространенные методы выполнения оценочных процедур, используемые в практике кадровой работы, могут быть качественными, количественными (баллы), описательными. Определение величины оценки основано на обобщении характеристик субъекта, полученных с помощью описанных методов. Это происходит путем сравнения двух объектов между собой и выбора лучшего из пары; сопоставления с эталоном и измерения степени отклонения от него; фиксации частоты проявления каких-то качеств объекта в серии испытаний

Методика предназначена для использования только в качестве информационных руководств и должна быть истолкована пользователями в соответствии с их собственными задачами. Все права на данную методику принадлежат Европейской Комиссии, тем не менее, ее материалы могут использоваться в любых целях, кроме коммерческих.

На сегодняшний день менеджмент сервисных предприятий использует в этих целях оценку с помощью метода, который назван Turn-the-Scale.

Название метода переводится с английского как «склонить чашу весов, перевесить» и одновременно как «решить исход дела». Суть метода в том, что руководителю предлагается сравнить своих подчиненных внутри произвольно сформированных пар, как бы ставя двух сотрудников на разные чаши весов и принимая решение, кто из них перевесит при сравнении по заданной компетенции.

Таким образом, руководитель сравнивает всех сотрудников со всеми, а не каждого — с эталоном (как это делается в большинстве других методов оценки). Результаты попарной оценки позволяют построить сквозной рейтинг всех сотрудников внутри группы и выделить категории лидеров, середняков и аутсайдеров.

Оценка методом Turn-the-Scale опирается на методику парных (или апостериорных) сравнений, разработанную американским математиком Джоном Тьюки в середине XX века и применяемую главным образом в теории принятия решений. За последние полгода метод Turn-the-Scale с успехом был использован в нескольких крупных промышленных холдингах в России.

Оценка методом Turn-the-Scale имеет ряд очевидных плюсов:

1. Экономичность: Turn-the-Scale — один из наиболее экономичных способов оценки персонала. Это достигается, главным образом, за счет стандартизированной процедуры оценки, которая требует минимального участия внешних экспертов (консультантов).

2. Скорость: Такая оценка требует минимальной предварительной подготовки. Сама процедура оценки у каждого эксперта, как правило, занимает не больше 40 минут (при выборке 10–12 человек).

3. Надежность: В основе метода лежит математическая модель, которая практически полностью исключает возможность манипуляций со стороны экспертов, проводящих оценку.

4. Универсальность: Сравнение может проводиться по любым важным для организации критериям, в т. ч. по профессиональным (технические знания и навыки), которые крайне сложно оценить любым другим способом. Главное - правильно выбрать экспертов для оценки.

Вместе с тем у метода есть и ряд ограничений, о которых важно знать, чтобы корректно построить работу:

1. Технические ограничения: При увеличении числа объектов для сравнения (от 15 и выше) процедура оценки может стать исключительно трудоемкой (а иногда и вовсе невыполнимой).

2. Человеческий фактор: Оценки, выставленные непосредственными руководителями, могут оказаться субъективными.

Таким образом, оценка методом Turn-the-Scale может стать исключительно эффективным инструментом предварительного массового отбора сотрудников.

Также существуют и другие, принципиально отличные от ассесмент-центра методы оценки. Например, оценочные деловые игры в настольном формате. Идея оценивать людей в процессе игры только на первый взгляд выглядит несерьезно. В действительности игра — уникальная среда для оценки характеров людей и их способностей.

Таким образом, для оптимальной оценки уровня культуры сервисной деятельности на основе комплексной оценки персонала с помощью современные методы и методики позволят не только провести оценку персонала, но на основе ее результатов выявить положительные стороны и недостатки в работе предприятия и разработать систему корректирующих мер с целью разработки дальнейшей стратегии повышения эффективности функционирования предприятия и дальнейшего формирования уровня культуры.

Оценка «360 градусов» — это получение данных о действиях человека в реальных рабочих ситуациях и о проявленных им деловых качествах. Информацию при этом получают от людей, которые общаются с этим человеком на разных уровнях: начальника, коллег, смежника, подчиненного, клиентов.

Система оценки «360 градусов» позволяет более объективно судить о личностных и профессиональных качествах, знаниях и умениях сотрудника (правда, методика не оценивает конкретные результаты его работы, для этого используют другие способы, например «управление по целям»). Этот метод не просто выявляет наличие этих качеств, но и показывает, как именно они проявляются в работе. В этом преимущество метода «360 градусов» перед другим популярным методом оценки персонала — assessment-центром.

Эффективность использования метода «360 градусов» для оценки персонала во многом зависит от корпоративной культуры организации. В авторитарных системах, где критика приветствуется только сверху вниз, такая система вряд ли приживется. "360 градусов" — это достаточно демократичная методика. Не всем нравится, что их оценивают другие люди, в том числе и подчиненные. Это вызывает определенные психологические трудности. Чтобы провести качественную оценку по методу «360 градусов», требуется большая подготовительная работа.

Получение информации от людей, которые взаимодействуют с оцениваемым на работе, делает оценку «360 градусов» достаточно надежным инструментом. В качестве эксперта может быть привлечен и сам претендент на должность: его просят оценить свое рабочее поведение и профессиональные качества, чтобы в дальнейшем использовать эти данные для коррекции его самооценки и создания совместно с ним плана индивидуального развития.

Метод «360 градусов» может быть использован для решения самого широкого круга задач связанных в первую очередь с профессиональным развитием работника. Она применяется для предварительного формирования кадрового резерва, выявления потребности в обучении, оценки его результатов, создания планов индивидуального развития.

При формировании кадрового резерва компании нужно иметь в виду, что не все требуемые на новой позиции качества можно применить на текущем месте работы, поэтому на основе «360 градусов» не всегда удастся точно определить, как человек поведет себя в новой должности. В такой ситуации следует использовать профессиональные тесты, профильные бизнес-кейсы, assessment-центры, то есть создать аналог будущей профессиональной ситуации и оценить поведение человека в ней.

В анкете, которая используется в рамках метода «360 градусов», следует не просто предлагать экспертам, то есть тем, кто будет оценивать работника, шкалу для оценки, а разъяснять, что означает каждая формулировка, иначе эксперты с разным опытом будут интерпретировать значения шкал по-разному.

Например, если в анкете вопросы сформулированы следующим образом: «оцените управленческий потенциал Иванова И.И. по шкале от 1 до 5», то для обычного российского сотрудника шкала от 1 до 5 — это прямая аналогия со школьными оценками, где 5 — отлично, 4 — хорошо, 3 — удовлетворительно, а 2 — неудовлетворительно. Нужно заметить, что шкала из пятибалльной превращается в четырехбалльную. К тому же, значения баллов в понимании эксперта могут отличаться от значений, заложенных специалистами по оценке.

Многие западно-ориентированные компании для оценки деловых качеств персонала используют пятибалльную шкалу со следующим описанием:

5 — уровень мастерства, позволяющий проявлять данное качество в сверхсложных условиях, развивать его стандарты и обучать других;

4 — уровень расширенного опыта, позволяющий проявлять качество не только в стандартных, но и в сложных условиях;

3 — уровень базового опыта, позволяющий проявлять качество в большинстве рабочих ситуаций;

2 – уровень развития, когда деловое качество проявляется далеко не всегда, но сотрудник уже понимает важность его проявления и старается его развивать;

1 – качество не проявляется.

Кроме того, предложив экспертам дать цифровую оценку качествам человека, можно судить о том, насколько он симпатичен окружающим и насколько эффективно он способен выстраивать свои отношения с коллегами. Это значит, что возникает возможность оценить скорее степень сплоченности коллектива, чем деловые качества и компетентность тестируемого.

Например, блок анкеты, в котором предлагается оценить креативность сотрудника, не должен выглядеть так:

- Оцените уровень креативности (изобретательности, творческого потенциала) Иванова И.И.:  
Плохо; ниже среднего; в средней степени; выше среднего; высоко.

Прежде чем предлагать эксперту оценить уровень креативности, организация должна разъяснить, какое значение вкладывается в этот термин, и какие проявления креативности для нее неприемлемы. То есть, имеет смысл оценивать качества сотрудника не вообще, а применительно к данной компании. Например, если организация поощряет проявления креативности у своих сотрудников, соответствующий раздел анкеты может выглядеть так:

Отметьте те пункты, которые наиболее точно характеризуют поведение Иванова И.И. на работе:

- никогда не выступает с новыми предложениями, отвергает предложения других;
- в работе стремится придерживаться проверенных подходов, с осторожностью относится к новым идеям, реализует новые методы только под давлением руководства;
- с готовностью откликается на предложения руководства подумать о новых методах и технологиях;
- инициативно предлагает руководству новые подходы и решения;
- всегда исполнен множеством новых идей, использует каждую возможность для того, чтобы предложить новое решение.

Приведите конкретный пример, который на ваш взгляд наиболее полно характеризует отношение Иванова И.И. к новым идеям и подходам.

Если для компании важна не креативность сотрудников сама по себе, а ее позитивные результаты, то этот же раздел анкеты может выглядеть таким образом:

Отметьте те пункты, которые наиболее точно характеризуют поведение Иванова И.И. на работе:

- не выступает с новыми предложениями или его предложения часто идут во вред общему делу;
- его идеи и подходы порой позволяют снизить некоторые затраты или избежать издержек;
- его предложения часто приносят ощутимую оптимизацию бизнес процессов, технологий, производственных процессов;
- его подходы и решения повышают эффективность деятельности компании;
- его предложения существенно развивают бизнес компании. Приведите конкретный пример, который на ваш взгляд наиболее полно характеризует вклад предложений Иванова И.И. в общее дело.

Очень важно, чтобы анкета для оценки по методу «360 градусов» была построена на основе некой универсальной для данной организации системы критериев. Только в этом случае полученную в результате анкетирования информацию можно сопоставить с другими, уже имеющимися данными.

Также желательно, чтобы анкета предлагала экспертам не просто выставить цифровые оценки, а содержала указание выбрать поведенческий индикатор и привести пример. В идеале анкета должна поставлять качественную информацию, которую автоматизированная система или специалисты по оценке персонала переведут потом в цифровую. Таким образом, в результате оценки по методу «360 градусов» мы можем получить два вида информации - качественную и количественную. Качественная информация позволяет описать, как именно проявляет себя сотрудник на работе, а количественная дает возможность сравнивать сотрудников друг с другом.

Если же система оценки выстраивается в компании с нуля, то перед анкетированием предстоит решить еще более трудную задачу – создать модель компетенций, шкалу оценки компетенций, описание поведенческих индикаторов.

Форма проведения оценки, прежде всего, зависит от целей процедуры. Если цель оценки по методу «360 градусов» - это, в первую очередь, сбор качественной информации о небольшом количестве сотрудников (до ста человек), то анкета может быть как на бумажном, так и на электронном носителе. Анкеты раздаются, заполняются и обрабатываются вручную. При этом, как правило, каждый оцениваемый может побеседовать о результатах оценки со специалистами.

Если же по методу «360 градусов» оценивается большое количество сотрудников, то обычно этот процесс автоматизируется (рассылка, сбор и обработка анкет проходит с помощью специальных автоматизированных систем). Работники практически лишены возможности поддерживать обратную

связь с обработчиками информации. Как правило, анкетированный получает результаты своей оценки в электронной форме.

Автоматизированные системы оценки по методу «360 градусов» используются в тех случаях, когда первостепенное значение имеет сбор количественных данных для сравнения сотрудников друг с другом по определенным параметрам (например, при формировании групп для обучения). Некоторые автоматизированные системы сами формируют рекомендации по обучению сотрудника, предлагают список литературы, электронные курсы, список тренингов. Подобные программы предлагаются несколькими компаниями, и их стоят от нескольких сотен до нескольких десятков тысяч долларов.

Финальным этапом оценки является обеспечение обратной связи (в форме личной беседы со специалистом или электронной рассылки). Главное, чтобы человек, который стал объектом такого масштабного исследования, ознакомился с его результатами. Кроме того, оцениваемый должен иметь четкое представление о том, как и для чего будут использоваться результаты оценки.

После обработки результатов необходимо сравнить новые данные с уже имеющимися, сделать выводы, представить их руководству и обеспечить сохранность результатов для дальнейшего использования, например, для формирования кадрового резерва.

Таким образом, применение данного метода позволит наиболее полно и объективно провести оценку уровня культуры сервиса гостиничного предприятия, базируясь на методике оценки его персонала.

### *Практическое занятие № 14*

Тема: «Разработка «памятки» профессионального поведения, культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг»

Цель: научиться разрабатывать «памятку» профессионального поведения, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

#### Выполнение работы

Содержание работы.

При исполнении какой-либо социальной роли человек действует по вполне определенной программе, которая может или содержаться в официальных документах, или закрепляться традициями, обычаями. Человек может исполнять свою роль как сознательно, так и неосознан. Исполнение роли строго контролируется окружающими.

Профессиональное поведение должно не только выделять работника контактной зоны среди посетителей, но и выполнять также защитную функцию, оберегая его нервную систему от чрезмерных перегрузок. Ему следует выработать линию профессионального поведения с учетом своих индивидуально - психологических особенностей. К примеру, сангвинику следует развивать удовлетворительно себя большую ответственность в работе, холерику - сдержанность, флегматику - активность, меланхолику - эмоциональную устойчивость.

Работник должен правильно взаимодействовать и с так называемыми трудными клиентами. При их обслуживании работник должен быть дипломатичен, не поддаваться эмоциям.

Помимо деловой компетентности, надо уметь производить на посетителя приятное впечатление. Это, как утверждают психологи, во многом достигается умелым контактом взглядов. Если на лице работника безразличие и скука, то клиент понимает, что здесь он лишний, поэтому работник всегда должен выглядеть доброжелательным, с приветливой улыбкой на лице. Уметь выслушать клиента - это большое искусство, которое дано, к сожалению, не очень многим.

Профессиональное поведение работника контактной зоны должно отвечать следующим требованиям:

- доброжелательность и радушие.
- приветливость, вежливость.
- обходительность, любезность.
- сдержанность, тактичность.
- заботливость.
- мастерство.
- эрудированность.
- владение навыками воспитательной работы.
- умение пользоваться улыбкой.

**Задание № 1.** Разработайте «памятки» профессионального поведения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

**Задание № 2.** Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

**Контрольные вопросы:**

1. Что должно включать в себя профессиональное поведение работника сферы сервиса?
2. Что такое культура общения?
3. Что такое любезность?

*Практическое занятие № 15*

Тема: «Конфликты в деловом общении»

Цель: изучить правила поведения в конфликтах.

**Задание 1.** Выполнить тест.

1. Запишите в тетрадь причины, способствующие, по вашему мнению, возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.



2. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

3. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

4. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт — это...
- б) межличностный конфликт — это...

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

5. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это...

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию;

г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

7. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

8. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной

ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

9. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

ОТВЕТЫ:

- 1. е).
- 2. б).
- 3. а).
- 4. а) - 1, б) - 2.
- 5. б).
- 6. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 7. 2, 3, 5.
- 8. а), в), г), е).
- 9. а), б), г), е).

### *Практическое занятие № 16*

Тема: «Этика деловых коммуникаций»

Цель: установить общие этические стандарты; определить ключевые ценности профессиональной деятельности.

**Задание 1.** Составление этического кодекса специалиста будущей профессиональной деятельности. Ответить письменно на вопросы.

- 1. Что означает понятие «ценность профессиональной деятельности»?
- 2. Какие ценности вы знаете, перечислите?

3. Какие ценности формируют суть миссии вашей профессии?
4. Раскройте этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и установите ряд специфических стандартов этики, которые должны соблюдаться при осуществлении профессиональной деятельности.
5. Перечислите стандарты этики, которые обязаны соблюдать работники в своей профессиональной деятельности?
6. Составьте этический кодекс вашей будущей профессиональной деятельности.

### 3.4 Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации по ОП.11 Сервисная деятельность

Оценка освоения ОП.11 Сервисная деятельность предусматривает экзамен.

Вопросы к экзамену.

1. Социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности
2. Этика взаимоотношений при оказании сервисных услуг
3. Понятие и сущность сервисной деятельности
4. Профессиональное поведение работника контактной зоны
5. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны
6. Деловой этикет работника контактной зоны
7. Современный сервис: проблемы и перспективы развития
8. Понятие об этической и эстетической культуре сервиса
9. Потребность человека как движущая сила развития сервиса
10. Культура сервиса
11. Основы сервисной деятельности
12. Классификация потребителей и факторы, влияющие на покупательское поведение
13. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу
14. Структура сферы услуг
15. Стандартизация в управлении качеством услуг
16. Сегментация рынка услуг
17. Классификация потребностей
18. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны
19. Показатели качества услуг
20. Понятие «Контактная зона»
21. Взаимосвязь между сервисными услугами, потребностями и другими явлениями жизни
22. Психология сервиса и процесса обслуживания
23. Виды сервисной деятельности
24. Виды услуг и их характеристика
25. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий
26. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса
27. Основные положения Закона «О защите прав потребителей»
28. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения

29. Правила и законы этики сервисного обслуживания потребителей с учетом специфики делового общения в сфере услуг
30. Доставка услуг по К. Лавлоку. Степень участия персонала по Р. Чейзу
31. Качество и уровень сервиса
32. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах
33. Составляющие качества услуг и обслуживания
34. Структура и виды сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека
35. Реклама и ее роль в сфере сервиса

### **3.5 Самостоятельная работа обучающегося**

Самостоятельная работа является одним из видов учебной работы обучающихся.

Основные цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, на теоретических и практических занятиях, для эффективной подготовки к экзамену.

С целью более эффективной внеаудиторной работы обучающиеся пользуются методическими указаниями.

Виды самостоятельной работы.

**Подготовить рефераты по темам:**

1. «Социальные предпосылки сервисной деятельности»
2. «Стадии потребностей человека»
3. «Основные принципы развития сферы услуг»

**Подготовить сообщение по теме:**

1. «Основные принципы развития услуг в гостиничном деле»

**Разработать правила профессионального поведения специалиста сферы услуг**

*«Отлично»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины, выводы самостоятельны и оригинальны. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели.

*«Хорошо»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины. Средняя степень самостоятельности и оригинальности представленного материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют серьезные стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит все упомянутые в основном тексте документы и литературу, в оформлении имеются незначительные ошибки

*«Удовлетворительно»* Содержание работы соответствует теме, объем несколько больше или меньше заданного. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, не везде, где необходимо, есть сноски на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), которые оформлены с некоторыми ошибками. Структура работы состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. Не все заявленные во Введении проблемы проанализированы в основном содержании. Разделы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины. Выводы самостоятельны, но присутствуют стилистические, пунктуационные, орфографические ошибки. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования, частично соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит не все упомянутые в основном тексте документы и литературу (больше или меньше наименований), в оформлении имеются ошибки.

*«Неудовлетворительно»* выставляется за реферат, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

## **4 Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых ФУМО для использования в образовательном процессе

### **4.1.1. Основные печатные издания**

1. Хабибулина А.Г., Мурсалимов К.Р. Правовое обеспечение профессиональной 1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. – 2-е изд. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 208 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

### **Дополнительная литература**

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-
2. Международные стандарты серии ИСО 9000 – 2000.
3. ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
4. ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»
5. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
6. Номенклатура показателей качества. ОК 002-93 (ОКУН). Общероссийский классификатор услуг населению.
7. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
8. Правила оказания услуг в РФ

### **4.1.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Сервисная деятельность: учебник / Велединский В.Г. – Москва: КноРус, 2019. – 191 с. – (СПО). – : <https://book.ru/book/> – Текст: электронный.

2. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине  
ОП. 12 Организация туризма

по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

4 курс

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 12 Организация туризма разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Аванесова О.А., преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией дисциплин сферы услуг**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т.Н. Шахова

**Утвержден и рекомендован к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 4г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств	5
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины	7
3. Комплект контрольно-оценочных средств.	10
4. Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине	54

# 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине

## ОП. 12 Организация туризма

### Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

#### 1.1 Область применения

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП. 12 Организация туризма по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

#### 1.3 Объекты оценивания

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций дисциплины в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины ОП. 12 Организация туризма:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций, профессиональных компетенциями и личностных результатов реализации программы воспитания:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела

ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике

ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения

ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию

ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов

ЛР 23 Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык

ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

## 2. Проверка уровня освоения знаний и умений в результате обучения:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;

осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;

пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;

использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;

предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения; использовать информацию о возможностях продвижения туристской организации на рынке туруслуг; осуществлять подготовку организации туризма к участию в профессиональных выставках;

информировать туристов о возможностях организации досуга;

предоставлять информацию об организации и видах питания туристов; профессионально пользоваться терминами и понятиями, принятыми в гостиничной индустрии

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;

основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности, на русском и иностранном языке;

инфраструктуру туризма;  
возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;  
законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;  
определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении учебной дисциплины ОП. 12 Организация туризма.

Наименование дисциплины	Семестр	Формы промежуточной аттестации
ОП. 12 Организация туризма	7	Экзамен

### 2.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по учебной дисциплине ОП. 12 Организация туризма, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания:

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике.

Оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся (сообщение, реферат, конспект);

Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Раздел/тема учебной дисциплины	Формы и методы текущего контроля оценки результатов обучения	
Раздел 1. Туристская индустрия		<p><b>Раздел 1.</b> <b>Туристская индустрия</b></p> <p><b>Тема 1.1.</b> <b>История туризма.</b></p>

Тема 1.1. История туризма	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.2 Индустрия и инфраструктура туризма	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.3 Характеристика состояния и структуры рынка туристских услуг	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.4 Гостиничный сервис	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.5 Организация питания и транспортного обслуживания туристов	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.6 Организация досуга и развлечения туристов	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
Тема 1.7 Экскурсионная деятельность	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся, тестирование
<b>Раздел 2. Правовое регулирование туристской деятельности</b>	
Тема 2.2 Организация продвижения туристического продукта.	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся
Тема 2.3 Туристские маршруты и их типы	Устный опрос, выполнение практической работы, самостоятельная работа обучающихся

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности	Знает историю развития и роли мирового туризма в мировой экономике; основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности, на русском и иностранном языках; инфраструктуры туризма; возможностей информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме	Оценка решений ситуационных задач Тестирование Устный опрос Практические занятия
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках	Умеет профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках; осуществлять поиск и использовать информацию	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка решений



	<p>о состоянии и структуре рынка туристских услуг; пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения.</p>	ситуационных задач
--	--	--------------------

### **3 Комплект контрольно-оценочных средств**

#### **3.1. Теоретические задания**

##### **Вопросы для устного опроса:**

##### **Раздел 1. Туристская индустрия**

Тема 1.1. История туризма.

1. Основные этапы и исторические аспекты развития мирового туризма.
2. Характеристика современного этапа развития туризма.

Тема 1.2 Индустрия и инфраструктура туризма

3. Понятие и структура индустрии туризма.
4. Туристский продукт. Особенности развития российского туристского рынка

Тема 1.3 Характеристика состояния и структуры рынка туристских услуг

5. Туристские ресурсы стран

Тема 1.4 Гостиничный сервис

6. Гостиничные предприятия, их классификация.
7. Основные помещения гостиниц (туристических гостиничных комплексов), их назначения

Тема 1.5 Организация питания и транспортного обслуживания туристов

8. Классификация и требования к предприятиям питания в туризме.
9. Технологическая схема обеспечения питания туристов
10. Классификация транспортных средств путешествий.

Тема 1.6 Организация досуга и развлечения туристов

11. Виды и особенности деятельности предприятий досуга и развлечений в туризме

Тема 1.7 Экскурсионная деятельность

12. Понятие и сущность экскурсии. Классификация экскурсий.
13. Экскурсионная услуга. Экскурсионная деятельность.

##### **Раздел 2. Правовое регулирование туристской деятельности**

Тема 2.1 Порядок создания туристской фирмы

14. Законодательство в сфере туризма.
15. Выбор организационно-правовой формы, протокол о намерениях, учредительные документы, подготовка и регистрация фирмы.

Тема 2.2 Организация продвижения туристического продукта.

16. Виды и особенности предприятий по разработке и реализации туристического продукта.

17. Основные схемы управления туристическими фирмами.
18. Деятельность туристической фирмы по продвижению туристического продукта: виды рекламной компании и ее рейтинг, правила проведения рекламной компании.

### Тема 2.3 Туристские маршруты и их типы

19. Понятие маршрута и его типы (линейный, кольцевой, радиальный, комбинированный).
20. Понятие «рекреационный район», «туристический центр». Краткие сведения об основных рекреационных районах России и наиболее известных туристских центрах.

#### Критерии оценок при устном ответе

«5» /отлично/ – ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

«4» /хорошо/ – ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

«3» /удовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

«2» /неудовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2 Тестирование по отдельным разделам учебной дисциплины**

1. Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:
  - А) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»;
  - Б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»;
  - В) Туристский Кодекс Российской Федерации;
  - Г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»
2. В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к основным **типам** туризма НЕ относится:
  - А) национальный;
  - Б) внутренний;
  - В) въездной;
  - Г) выездной
3. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:
  - А) к деловому туризму;
  - Б) к познавательному туризму;
  - В) к рекреационному туризму;

Г) к сельскому туризму

4. Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?

- А) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
- Б) калькулятивная (расчет стоимости тура);
- В) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);
- Г) маркетинговая

5. Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора:

- А) информация и консультация клиентов;
- Б) формирование туристского продукта;
- В) реализация туристского продукта на рынке;
- Г) оформление договорной документации с клиентом

6. Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН:

- А) WTO;
- Б) POT;
- В) ЮНВТО;
- Г) PCT

7. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие *туристские ресурсы* страны:

- А) природные и климатические условия;
- Б) недра и полезные ископаемые;
- В) достопримечательности и памятники культуры;
- Г) удачное экономико-географическое положение

8. По своему положению турагентства делятся:

- А) на инициативные и рецептивные;
- Б) на внешние и внутренние;
- В) на крупные и мелкие;
- Г) на независимые (самостоятельные) и дочерние

9. Какие две основные характеристики определяют качество туристских ресурсов:

- А) известность и доступность;
- Б) запоминаемость и неповторимость;
- В) узнаваемость и распространенность;
- Г) заброшенность и обветшалость

10. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый *смог* (от англ. smoke — дым и fog — туман) - смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон:

- А) к природным;
- Б) к антропогенным;
- В) к климатическим;
- Г) к смешанным

11. Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:
- А) аппликant;
  - Б) экскурсант;
  - В) турист;
  - Г) мигрант
12. Какие предпочтения объединяют туристов W1-тип и W2-типа по классификации Г.Гана?
- А) оба ценят поездки на дальние расстояния и флирт на отдыхе;
  - Б) являются любителями лесных походов;
  - В) увлекаются осмотром достопримечательностей и познавательными экскурсиями;
  - Г) предпочитают пассивный пляжный отдых на морском курорте
13. В каком году были внесены такие поправки в Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ», что он получил название «законом о фингарантиях»?
- А) в 1996 г.
  - Б) в 2002 г.
  - В) в 2003 г.
  - Г) в 2007 г
14. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации?
- А) Российский Союз Туриndустрии (РСТ);
  - Б) Российское общество туристов (РОТ);
  - В) Российская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА);
  - Г) Всесоюзное Общество Предприятий Туризма (ВОПТ);
15. Назовите размер финансового обеспечения ответственности туроператора туроператоров с годовым оборотом до 250 млн. рублей, осуществляющего свою деятельность в области международного (внешнего) туризма.
- А) 30 млн. руб.
  - Б) 60 млн.руб.
  - В) 100 млн. руб.
  - Г) 500 тыс. руб.
16. По месту деятельности туроператоры делятся на операторов:
- А) массового рынка и специализированных
  - Б) инициативных и рецептивных
  - В) внешних и внутренних
  - Г) независимых и дочерних
17. Чартерный рейс «с отстоем» совершает:
- А) автотранспортное средство, арендованное туроператором на определенный срок;
  - Б) автобус, взятый на сезон в аренду;
  - В) самолет, ожидающий туристов в пункте дестинации на весь период их пребывания там;
  - Г) нет правильного ответа

18. Как называется тип авиарейсов, предусматривающих пересадку туристов с одного самолета на другой:

- А) прямые;
- Б) регулярные;
- В) чартерные;
- Г) стыковочные

19. Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится:

- А) в договоре о туристском обслуживании;
- Б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- В) в каталоге турфирмы;
- Г) в ваучере туриста

20. Под каким названием известно международное страхование ответственности владельцев автотранспортных средств:

- А) «черная карта»;
- Б) «белая карта»;
- В) «зеленая карта»;
- Г) «красная карта»

21. Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам:

- А) развлечение и питание;
- Б) размещение и экскурсионное обслуживание;
- В) размещение и транспортировка;
- Г) размещение и питание

22. Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»?

- А) «люкс»;
- Б) «первый класс»;
- В) «туристский класс»;
- Г) «эконом класс»

23. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:

- А) транспорт;
- Б) размещение и питание;
- В) туристский центр;
- Г) страховой полис

24. Термин DUPLEX в международной терминологии означает:

- А) двухкомнатный номер;
- Б) двухуровневый номер;
- В) номер с оборудованным кухонным блоком;
- Г) номер повышенной комфортности

25. Какая из нижеперечисленных черт отличает страхование в туризме?

- А) небольшой размер страховой суммы;
- Б) краткосрочность;

- В) высокая вероятность наступления страхового случая;  
 Г) известная величина возможного ущерба

Таблица правильных ответов

2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
В	Б	В	Б	Б	А	Г	В	Б	Г	Г	А	А	Б	А	В	Б	В	

Критерии оценивания

За каждый правильный ответ 1 балл

от 22-25 – «5»

от 18-21 – «4»

от 12-17 – «3»

меньше 12 – «2»

**Тестовое задание «Организация туристических услуг»**

1.		Комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его тур-путешествия – это... (найдите 1 правильный ответ)		
	А	Экскурсия		
	Б	Тур-маршрут		
	В	Турпродукт		
	Г	Путешествие		
2		Турпродукт состоит из 3 элементов? (ответьте да или нет)		
	А	Да		
	Б	Нет		
3		К классификации тур-маршрутов по сезонности относятся: (найдите 1 неправильный ответ)		
	А	Круглогодичные		
	Б	Сезонные		
	В	Погодные		
4		К классификации тур-маршрутов по построению трассы относится ... (найдите все неправильные ответы)		
	А	Линейные		
	Б	Кривые		
	В	Радиальные		
	Г	Прямоугольные		
5		Тур-продукт состоит из ... (найдите все неверные ответы)		
	А	1 элемента		
	Б	3 элементов		
	В	2 элементов		
	Г	4 элементов		
6		Соедини классификацию и что туда входит (найдите соответствие)		
	А	По типам	1	Походные
	Б	По построению трассы	2	Круглогодичные

	В	По сезонности	3	Радиальные
	Г	По продолжительности	4	Несколько часовые
7		Тур-продукт – комплекс..., работ, товаров, необходимых для ... туриста в период его тур-путешествия(вставьте пропущенное (ые) слово (а))		
	А	Удовлетворение, услуг		
8		Существует всего 7 классификаций тур-маршрутов?(ответ да или нет)		
	А	Да		
	Б	Нет		
	В	Не знаю		
9		Классификация тур-маршрутов по виду транспорта бывает...(найдите лишнее)		
	А	Арендованный транспорт		
	Б	Украденный транспорт		
	В	Личный транспорт		
	Г	Собственный транспорт тур-фирмы		
10		Что такое тур?... (дайте определение понятию)		
11		Тур-маршрут – это...(найдите 1 правильный ответ)		
	А	заранее подготовленная дорога для туристов, рассчитанная по количеству человек с целью получения дохода		
	Б	заранее уничтоженная равнина для туристов, для того, чтобы привлечь туристов своей экстремальностью		
	В	Комплекс услуг, работ и товаров, необходимых в пути для туристов.		
	Г	Заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получение предусмотренных программой обслуживания и дополнительных тур.-экскурс. услуг		
12		Многодневными тур-маршрутами являются маршруты, которые проходят от 1 до 3 дней? (ответьте да или нет)		
	А	Да		
	Б	Нет		
13		Классификация тур-маршрутов по содержанию бывают (найдите 1 неправильный ответ)		
	А	На природе		
	Б	На морском побережье		
	В	В горах		
	Г	Рядом с вулканом		
14		По способам передвижение тур-маршруты бывают... (найдите все неправильные ответы)		
	А	Быстрые		
	Б	Медленные		
	В	Смешанные		
	Г	Комбинированные		
15		Тур-продукт – это... (найдите несоответствие)		
	А	Тур-экскурсия		
	Б	Тур-пакет		
	В	Тур-маршрут		
	Г	Тур-маркет		
16		Классификация тур-маршрутов по продолжительности ...(найдите соответствие)		
	А	Многодневные	1	14-30 дней
	Б	Несколько дневные	2	2 часа
	В	Несколько часовые	3	Нет
	Г	Нет	4	1-3 дня
17		продукт из 3 элементов(вставьте пропущенное (ые) слово (а))		
	А	состоит		
	Б	туристический		
	В	разрабатывается		
	Г	экскурсионный		
18		Перечислите классификации тур-маршрутов по способам передвижения начиная от самых медленных движений(расположите в логической последовательности)		
	А	теплоходные		



	Б	автобусные
	В	железнодорожные
	Г	авиационные
19		Из каких 3 элементов состоит тур-продукт?... (найдите лишнее)
	А	Тур, маршрут, товар
	Б	Тур, дополнительные экскурсионные услуги и товары
	В	Товары
	Г	Услуги
20		Туристический продукт - это (дайте определение понятию)

**Бланк ответов (вписать ответы):**

Задание	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
Задание	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

**Эталон:**

Задание	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	В	А	В	Б Г	А Г	А-1 Б-3 В-2 Г-4	Услуг, удовлетво ряющих.	Б	Б	путешестви е
Задание	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	Г	Б	Г	А Б В	Г	А-1 Б-4 В-2 Г-3	А-Б Тур, состоит	Б А В Г	А В Г	комплекс услуг, работ, товаров, необходим ых для удовлетвор ения потребност ей туриста в период его туристског о путешестви я.

## Практические занятия

### Практическая занятие № 1 «Индустрия туризма»

Цель занятия:

- исследование дискуссионного вопроса о том, является ли туристская индустрия отдельной отраслью экономики или нет;
- выработка умения работать в группе;
- обучение умению работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

### Задание 1.

Проанализируйте данные определения понятия «индустрия туризма». Дайте свое определение, обоснуйте его.

Индустрия туризма – это специфическая отрасль национальной экономики, которая представляет совокупность организаций и предприятий национальной экономики, единой функциональной задачей которых является деятельность, направленная на удовлетворение разнообразных и постоянно растущих потребностей людей в различных видах отдыха, связанных с временным пребыванием вне обычной среды проживания.

Туристская индустрия – отрасль экономики непродуцированной сферы, совокупность предприятий, учреждений и организаций, которые удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах, обеспечивают производство и потребление туристского продукта.

Туристская индустрия – это диверсифицированный межотраслевой комплекс, состоящий из гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов развлечения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность и других объектов, связанных с удовлетворением туристских потребностей.

Туристская индустрия – это взаимоувязанная система предприятий и предпринимателей, предоставляющих туристам все необходимые для потребления в процессе туризма туристские услуги, работы и товары.

### Задание 2

Дайте анализ определения туристской индустрии, представленного в последней редакции Федерального закона «об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В чем его функциональное назначение? В чем его плюсы и минусы?

«Туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников».

### Задание 3

Одни авторы полагают, что услуги туроператоров и турагентов не включаются в индустрию туризма, тогда как другие ставят их на первое место. Каково ваше мнение? Приведите аргументы в пользу своей точки зрения. Связано ли с решением данного вопроса мнение о том, что туристская индустрия является отдельной отраслью экономики?

### *Практическое занятие №2 «Структура туристской индустрии»*

Цель занятия:

- исследование дискуссионного вопроса о том, является ли туристская индустрия отдельной отраслью экономики или нет;
- выработка умения работать в группе;
- обучение умению работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

### Задание 1

Проанализируйте данные определения понятия «индустрия туризма». Дайте свое определение, обоснуйте его.

- Индустрия туризма – это специфическая отрасль национальной экономики, которая представляет совокупность организаций и предприятий национальной экономики, единой функциональной задачей которых является деятельность, направленная на удовлетворение разнообразных и постоянно растущих потребностей людей в различных видах отдыха, связанных с временным пребыванием вне обычной среды проживания.

- Туристская индустрия – отрасль экономики непродовольственной сферы, совокупность предприятий, учреждений и организаций, которые удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах, обеспечивают производство и потребление туристского продукта.

- Туристская индустрия – это диверсифицированный межотраслевой комплекс, состоящий из гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов развлечения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность и других объектов, связанных с удовлетворением туристских потребностей.

- Туристская индустрия – это взаимосвязанная система предприятий и предпринимателей, предоставляющих туристам все необходимые для потребления в процессе туризма туристские услуги, работы и товары.

### Задание 2

Дайте анализ определения туристской индустрии, представленного в последней редакции Федерального закона «об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В чем его функциональное назначение? В чем его плюсы и минусы?

«Туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников».

### Задание 3

Одни авторы полагают, что услуги туроператоров и турагентов не включаются в индустрию туризма, тогда как другие ставят их на первое место. Каково ваше мнение? Приведите аргументы в пользу своей точки зрения. Связано ли с решением данного вопроса мнение о том, что туристская индустрия является отдельной отраслью экономики?

### Задание 4

Проанализируйте компоненты структуры туристской индустрии:

- организаторы туризма – туристские предприятия по разработке, продвижению и реализации туристского продукта (туроператоры и турагенты);
- предприятия, предоставляющие услуги по размещению (гостиницы, мотели, кемпинги, пансионаты, дома отдыха и т.д.);
- предприятия питания (рестораны, кафе, бары и др.);
- транспортные предприятия (авто- и авиационные предприятия, железнодорожные ведомства, предприятия морского и речного транспорта и др.);
- экскурсионное бюро;
- производственные туристские предприятия (производство туристских сувениров, гостиничной мебели, туристского снаряжения);
- предприятия торговли (магазины по реализации туристского снаряжения и сувениров);
- предприятия сферы досуга и развлечений (тематические парки, киноконцертные залы, клубы по интересам, залы игровых автоматов и др.);
- учреждения самодеятельного туризма (туристские, альпинистские, велосипедные клубы);
- органы управления туризмом (государственные учреждения, общественные туристские организации);
- учебные, научные и проектные учреждения.

- выработка умения работать в группе;
- обучение умению работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

#### Задание 1

Чем, на ваш взгляд, различаются типичные и нетипичные услуги индустрии туризма? Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к группе типичных, а какие – к группе нетипичных услуг:

- гостиницы;
- транспортные предприятия;
- экскурсионные бюро;
- учебные заведения туристского профиля;
- информационные и рекламные службы;
- научно-исследовательские и проектные организации туристского профиля;
- туроператорские и турагентские фирмы;
- предприятия питания;
- производственные туристские предприятия;
- предприятия торговли;
- предприятия сферы досуга и развлечения;
- учреждения самодеятельного туризма;
- органы управления туризмом;
- учебные учреждения, готовящие специалистов для сферы туризма;
- индустрия сопутствующих услуг, предприятия, предоставляющие туристам сопутствующие услуги.

#### Задание 2

Назовите отличие организаций непосредственного обслуживания от организаций косвенного обслуживания. Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к первой группе, а какие – ко второй:

- поставщики туристских услуг (туроператоры и турагентства);
- информационные туристские организации;
- транспортные компании-перевозчики;
- предприятия по производству продуктов, мебели, одежды и т.д.;
- спортивно-оздоровительные предприятия;
- организации по оказанию дополнительных услуг туристам (гиды, автопрокатные фирмы, музейно-экскурсионный бизнес и другие предприятия);
- рекламные организации;
- страховые компании, предприятия размещения;
- городские транспортные предприятия;

- предприятия питания;
- банки и прочие финансовые организации;
- лечебные заведения;
- учебные заведения.

### Задание 3

Определите место различных туристских услуг в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг (утв. Постановлением Госстандарта России от 06.08.1993 № 17) ОК 004-93. Дайте анализ места в классификаторе следующих разделов, имеющих отношение к туристской индустрии.

Раздел «Н». «Услуги гостиниц и ресторанов»

500000. Услуги гостиниц и ресторанов

5510000. Услуги гостиниц и ресторанов и аналогичных мест проживания.

5510010. Услуги гостиниц.

5510020. Услуги мотелей.

5510090. Услуги прочих мест проживания.

5510091. Услуги детских и студенческих лагерей на время каникул.

5510092. Услуги оздоровительных центров и домов отдыха.

5510093. Услуги по сдаче в аренду меблированных мест проживания.

5510094. Услуги молодежных центров и горных приютов.

5510095. Услуги кемпингов и стоянок для передвижных дач.

5510096. Услуги спальных вагонов и предоставление спальных мест в прочих транспортных средствах.

5510099. Услуги по предоставлению мест проживания прочие, не включенные в другие группировки.

5520000. Услуги ресторанов, баров, столовых.

5520010. Услуги общественного питания.

5520011. Услуги по обеспечению питанием с полным ресторанным обслуживанием.

5520012. Услуги по обеспечению питанием в заведениях самообслуживания.

5520013. Услуги по обеспечению питанием, приготовленным в другом месте.

Раздел «I». «Услуги транспорта, складского хозяйства и связи».

6011010. Перевозки пассажирские.

6011011. Перевозки пассажирские дальние.

6021000. Перевозки пассажиров автомобильным транспортом по расписанию

6021030. Перевозки междугородные по расписанию

6021040. Перевозки международные по расписанию.

6022020. Услуги по сдаче в аренду легковых автомобилей с водителями.

- 6110000. Услуги морского транспорта.
- 6110010. Перевозки пассажирские.
- 6110012. Перевозки круизные.
- 6120000. Услуги внутреннего водного транспорта.
- 6120012. Перевозки пассажирские на туристских линиях.
- 6120013. Перевозки пассажирские на экскурсионно-прогулочных линиях.
- 6210000. Услуги воздушного транспорта, подчиняющегося расписанию
- 6210010. Перевозки пассажиров воздушным транспортом регулярные.
- 6220000. Услуги воздушного транспорта, не подчиняющегося расписанию.
- 6220010. Перевозки пассажиров воздушным транспортом нерегулярные.
- 6330000. Услуги транспортно-экспедиционных агентств.
- 6350000. Услуги бюро путешествий и туристских агентств; услуги по оказанию помощи туристам, не включенные в другие группировки.
- 6350010. Услуги бюро путешествий и туристских агентств.
- 6350020. Услуги экскурсионных бюро.
- 8514010. Санаторно-курортные и оздоровительные услуги.
- 8514020. Лечение и обслуживание в профилакториях.
- 8514030. Лечение и обслуживание в специализированных детских санаториях и лагерях.
- 8514040. Сопутствующие санаторно-курортные услуги.

#### *Практическое занятие №4 «Инфраструктура туризма»*

Цель занятия:

- выработка умения работать в группе;
- обучение умению работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

#### Задание 1

Проанализируйте приведенные ниже определения понятия «инфраструктура туризма». Приведите свое определение.

«Инфраструктура туризма представляет собой совокупность экономических, социальных, культурных и природных ресурсов, используемых в туристских целях, и характеризует уровень развития различных элементов туристской индустрии, включая уровень развития многих хозяйственных отраслей: шоссейных и железных дорог, аэропортов, связи, водоснабжения, канализации, электроснабжения и т.п.».

«Инфраструктура туризма – подземные и надземные сооружения, необходимые для удовлетворения потребностей туристской индустрии (автостоянки, освещение, автострады, близость аэропортов и пр.)».

«Инфраструктура туризма – это совокупность инженерных, транспортных, коммуникационных, энергетических и прочих сооружений, обеспечивающих нормальную жизнедеятельность региона».

### Задание 2

Выберите то, что можно отнести к инфраструктуре туризма:

- театры;
- памятники архитектуры;
- музеи;
- библиотеки;
- гостиницы;
- турбазы;
- рестораны;
- освещение;
- коммуникации;
- автострады;
- аэропорты;
- связь;
- водоснабжение;
- канализация;
- электроснабжение.

### Задание 3

Охарактеризуйте основные виды инфраструктуры туризма, определяющие состояние региона. Определите, какие из перечисленных народнохозяйственных объектов относятся к общей инфраструктуре, специальной туристской инфраструктуре, информационной инфраструктуре:

- шоссейные дороги;
- железные дороги;
- аэропорты;
- водоснабжение населенного пункта;
- канализация населенного пункта;
- электроснабжение гостиничных комплексов;
- коммуникационные сооружения города;
- подъездные пути к объектам туризма;
- пешеходные тропы;
- почта;
- автономные системы канализации и утилизации отходов;



- отдельные сети телекоммуникации;
- информационные центры;
- сайты;
- туристские представительства в населенных пунктах.

### Практическое занятие №5 «Туристские ресурсы стран»

Цель занятия:

- исследование дискуссионного вопроса о том, является ли туристская индустрия отдельной отраслью экономики или нет;
- выработка умения работать в группе;
- обучение умению работать в группе;
- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

#### Задание 1

Дайте краткую характеристику туристских ресурсов Турции (Великобритании, Китая и других стран). Оформите материал в виде таблицы. На основании собранной информации сформулируйте выводы о привлекательности региона для туристов.

№ п/п	Природные богатства	Культурные ресурсы	Ресурсы гостеприимства, гостиничные цепи	Транспорт
1				
2				
3				
4				

#### Задание 2

Используя различные источники (путеводители, атласы, ресурсы Интернета и др.), заполните таблицу.

№ п/п	Туристская дестинация	Регион	Столица	Туристские ресурсы
1	Мальдивские острова			
2	Сейшельские острова			
3	Багамские острова			
4	Гваделупа			
5	Барбадос			
6	Британские Вергинские			

	острова			
7	Каймановы острова			
8	Виргинские острова			
9	Гренада			
10	Океания			
11	Ямайка			
12	Фиджи			

*Практическое занятие №6. «Предприятия индустрии туризма»*

Цель занятия:

- развитие креативного мышления;
- обучение умению принимать коллективное решение.

Задание 1

Выберите любую страну (город) и соберите информацию о предприятиях индустрии туризма в ней. На основании собранной информации заполните таблицу.

Туристские фирмы	Транспортные предприятия	Гостиницы и гостиничные сети	Предприятия питания	Казино

*Практическое занятие №7 «Классификация средств размещения туристов»*

Цель занятия:

- изучить коллективные средства размещения..

Теоретическая часть:

Одним из основных направлений туристской деятельности является решение вопросов, связанных с обеспечением туристов средствами размещения. Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно места для ночевки.

В международной практике принята Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО, все средства размещения делятся на две основные категории: коллективные и индивидуальные.

Коллективное средство размещения – это любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении; однако число номеров, которое в нем имеется, превышает минимум, определяемый каждой страной самостоятельно (например: в России – 10 номеров, в – Италии 7).

К коллективным средствам размещения относятся: • гостиницы и аналогичные средства размещения.

Гостиницы обладают следующими признаками:

1 Состоят из номеров, число кот. превышает определенный минимум, имеют единое руководство.

2 Предоставляют различные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла

3 Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны.

В зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг в составе гостиниц различают гостиницы широкого профиля, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы, клубы с проживанием и пр.

Следующую группу составляют заведения, аналогичные гостиницам, которые обладают номерным фондом и предоставляют ограниченный перечень обязательных услуг (включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла).

К ним относятся – пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

Специализированные заведения, оказывающие услуги гостеприимства (с единым руководством), также предназначены для обслуживания туристов. Они не имеют номеров. Здесь исходной единицей может быть жилище, коллективная спальня, площадка.

Помимо предоставления услуг размещения, они выполняют другие специализированные функции:

оздоровления, услуги активного отдыха определенной категории гостей. Например, оздоровительные заведения (здравницы, курорты, санатории, оздоровительные «фермы» и пр.), лагеря труда и отдыха, средства размещения в общественных видах транспорта (поезда, суда), конгресс-центры.

Функция предоставления мест для ночевки в здравницах, в санаториях, на курортах не является главной.

Прочие коллективные средства размещения включают жилища, предназначенные для отдыха.

Примерами этой группы средств размещения служат гостиницы квартирного типа, комплексы домов или бунгало. Эти помещения имеют единое управление, сдаются за плату, в аренду, бесплатно.

В состав прочих коллективных средств размещения входят объекты (с единым управлением) на площадках для кемпингов, в бухтах для малых судов. Туристские общежития, молодежные гостиницы, школьные и студенческие общежития, дома отдыха для престарелых и аналогичные объекты социальной значимости следует также считать прочими коллективными средствами размещения.

Индивидуальные средства размещения – это собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты таймшера, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми). Предоставляются за плату, в аренду, бесплатно.

### Задание 1

Определение коллективного средства размещения.

### Задание 2

Специализированные заведения.

## *Практическое занятие №8 «Классификация гостиниц в странах мира»*

Цель занятия: изучить разновидности гостиниц.

Теоретическая часть:

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО:

а) по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

- гостиницы в центре города;
- придорожные, как правило, малой этажности, с открытыми автостоянками;
- гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;
- плавучие отели — это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке;

б) по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

- дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг. При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;
- отели «люкс» — обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению к числу номеров.

ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке рекомендует выделять следующие типы отелей:

Отель «люкс» на 100—400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания — выше средней.

Отель среднего уровня ориентирован на широкий круг потребителей, стремится, снижая эксплуатационные и административные расходы, придерживаться среднего уровня цен.

Апарт-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.

Отель экономического класса может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но может не предоставлять услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

Мотель — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания.

Первые мотели появились в США в 50-е годы XX века, Уилсон построил один из первых отелей для автомобилистов — «Холидей ИНН». В начале 90-х годов доля мест размещения в мотелях США составляла 38%.

Гостиница конгрессная — специализируется на приеме и обслуживании конгрессов и выставок.

Гостиницы для обслуживания бизнесменов называют еще бизнес-отелями. Первый бизнес-отель был открыт в 1908 году в США Элсвортом Статлером и представлял для бизнесменов по тем временам максимальные удобства. С бизнес-отеля в конце 20-х годов началась и империя Конрада Хилтона.

**Курортные гостиницы** предназначаются для относительно длительного отдыха на одном месте, в ряде случаев с возможностью профилактического лечения или долечивания. Для этого предусматриваются помещения лечебно-оздоровительного назначения в соответствии с основным профилем курорта, возможна также организация диетпитания.

Курортные гостиницы имеют разнообразный состав помещений культурно-массового обслуживания (залы многофункционального назначения, холлы для отдыха, библиотеки, бильярдные, помещения для игр и др.), иногда помещения для отдыха и игр детей, а также помещения и сооружения спортивного назначения (плавательные и плескательные бассейны, спортзалы, спортивные площадки и др.).

Туристско-экскурсионные гостиницы в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма (туристские базы, горные гостиницы) должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

— кемпинг — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

— ротель — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

— ботель — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

— флотель — плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны. Флотели используются для организации круизного отдыха, который получил бурное

развитие в 1990-х гг. Число морских пассажиров в последние десятилетия во всем мире устойчиво возрастает, и в 1990 г. оно превысило 1,5 млн человек, а в 1996 г. достигло 6,5 млн человек;

— ботокемпинги предназначены для обслуживания водных туристов в походе. К этому типу учреждений относятся «водные станции», получившие распространение в Польше, и «летние туристские городки» в Германии. Определенный опыт по строительству средств размещения на воде накоплена России. На Городецкой судовой верфи построены два крупнейших на Волге плавучих мотеля. Эта своеобразная база для моторных лодок может принять до 200 катеров;

— отели при казино. Современные тенденции в зарубежном гостиничном деле успешно используют и такой сравнительно новый источник привлечения клиентуры, как строительство гостиниц при казино. Особо интересный опыт накоплен в США. Так, с 1991 года, когда в экономике США начался новый подъем, индустрия отдыха и развлечений стала важнейшим фактором потребительского бума. Самым быстрорастущим сектором этой индустрии является игорный бизнес, ведь он официально узаконен. Легальный игорный бизнес стремительно разрастается.

#### Задание 1.

Описать гостиницы в центре города.

#### Задание 2

Описать придорожные гостиницы.

#### Задание 3.

Описать плавучие отели.

### *Практическое занятие №9 «Проанализировать роль транспорта в туристском бизнесе»*

Цель занятия: изучить транспортный сервис в туризме: основные и дополнительные услуги.

#### Задание 1.

Ситуационный анализ.

1. Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

2. У Александра в аэропорту Шереметьево были хорошие знакомые. От них он узнал, на какое время назначен ремонт взлетно-посадочной полосы. Дальше – все просто. Он идет в турагентство и покупает путевку, в которой вылет назначен именно на это время. При разговоре с агентом, он настаивает, чтобы в контракте было четко оговорено время вылета, и в случае невыполнения этой статьи договора турфирма обязуется выплатить ему двойную компенсацию, то есть стоимость двух

аналогичных путевок в Испанию. Постарайтесь предположить все возможные варианты развития данной ситуации.

3. После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух человек. Как должен поступить экскурсовод?

#### *Практическое занятие №10 «Разработать меню завтрака, ланча, ужина»*

Цель занятия: изучить принципы составления меню: совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, безопасность, последовательность расположения блюд в меню.

Теоретическая часть.

Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе

На предприятиях питания, обслуживающих группы иностранных туристов, должны быть специальные журналы для /регистрации отпусков питания с указанием даты, страны, откуда прибыли туристы, номера извещения, класса обслуживания, вида питания (завтрак, полупансион, пансион), количества туристов по заявке и получивших питание, стоимости фактически отпущенного питания.

Завтрак предоставляется туристам с 7 до 10 ч; обед — с 12 до 15 ч; ужин — с 17 до 20 ч.

Как правило, в ресторанах при гостиницах завтрак организуют туристам в виде шведского стола с самообслуживанием и выбором блюд из представленного ассортимента. Сервировка столов к завтраку должна быть минимальна.

Детям от 2 до 12 лет, путешествующим в составе группы туристов, питание предоставляется по специальному меню с 50%-ной скидкой стоимости питания соответствующего класса обслуживания.

#### Задание 1.

Разработать меню завтрака, ланча, ужина для группы туристов из 10 взрослых и 2 детей 3 и 7 лет.

#### *Практическое занятие №11 «Разработать программы досуга различных туристических групп»*

Цель занятия: научиться разрабатывать программы досуга различных туристических групп».

### Задание 1.

Провести анализ анимационной программы отеля «Корона». Выявить типы анимационных программ использованных для организации досуга туристов.

Ход работы:

1. Провести анализ анимационной программы отеля «Корона»
2. Определить типы анимационных программ
3. Определить основных клиентов отеля
4. Сделать вывод о разнообразии программ, предлагаемых отелем.

### Задание 2.

Разработать анимационную программу для отеля (по выбору студента) на 3 дня и 7 дней.

Ход работы:

1. Дать описание местонахождения отеля
2. Описать материально-техническую базу отеля
3. Охарактеризовать типы основных клиентов (используя классификации)
4. Обосновать выбор анимационных программ, которые будут предложены для клиентов отеля
5. Разработать анимационную программу на 3 дня (пятница, суббота, воскресенье)
6. Разработать анимационную программу на 7 дней (пятница, суббота, воскресенье, понедельник, вторник, среда, четверг)

Анимационная программа для отеля « \_\_\_\_\_ » на 3 дня

День недели

Время проведения мероприятия

Место проведения мероприятия

Мероприятия пятница суббота воскресенье

Анимационная программа для отеля « \_\_\_\_\_ » на 7 дней

День недели

Время проведения мероприятия

Место проведения мероприятия

Мероприятия понедельник вторник среда четверг



*Практическое занятие №12 «Разработать анимационную программу»*

Цель занятия: научиться разрабатывать анимационную программу.

Задание 1.

Разработать анимационную программу для группы студентов на 3 дня в туристическом комплексе.

Схема анимационной программы для студентов на 3 дня

День и время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия, необходимое оборудование	Мероприятия
-------------------------------------	--	-------------

Формула успешной анимации: использование интереса гостей +оживление экспозиции +включение туристов+разнообразие развлечений в действие

Например: виды спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе.

Стрейчинг – небольшая (на 15 мин) утренняя гимнастика после завтрака.

Каратеробика – новая форма аэробики, которая базируется на движениях карате, но не является такой агрессивной.

Степ-аэробика – аэробика на специальных подставках – стечах.

Стрельба из лука соединяет концентрацию внимания и технику.

Площадка для стрельбы из лука должна находиться в тихом месте и быть обнесена защитной сеткой, чтобы избежать повреждений чего-либо или кого-либо.

Хоккей на траве: набирается две команды из числа туристов. Игра проводится по общепринятым правилам.

Крикет: по ландшафту расставляются железные скобы, участникам выдается по деревянному мячу и бите. Задача игроков – первым забить мяч во все ворота (скобы).

Бочча – французская игра, проводимая на траве, грунте. На поле помещают маленький белый шарик. Каждый игрок получает по два больших металлических шара с насечками (рисками), как бы опознавательными знаками принадлежности тому или иному игроку. Нужно металлический шар бросить так, чтобы он оказался как можно ближе к метке – белому шару. У каждого игрока по две попытки. Выигрывает тот, чей шар оказался ближе всех к метке.

Мини-гольф – аналог большого гольфа – игра, проводящаяся на небольшой площадке с большим количеством искусственных препятствий.

Водное поло – спортивная командная игра в мяч на воде. Игрют две команды. Задача каждой команды – забросить мяч в ворота соперников.

Водная аэробика – комплекс специальных упражнений на воде в сопровождении ритмичной музыки.

Занятия проводятся опытным инструктором, который разрабатывает комплекс упражнений с учетом оптимальных нагрузок для разных категорий туристов. Для привлечения большего интереса используют также элементы клоунады, развлекательных шоу с участием аниматоров.

### *Практическое занятие №13. «Разработать экскурсию по г. Кисловодску»*

Цель занятия:

Сформировать умения разработать технологию и методику проведения определенного вида экскурсии.

#### Задание 1. Разработать экскурсию по г. Кисловодску

1. Определить цель и задачи экскурсии.
2. Выбрать тему экскурсии (название).
3. Выявить источники по выбранной теме.
4. Отобрать и изучить экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить контрольный текст экскурсии.
7. Сформировать «портфель экскурсовода».
8. Определить методические приемы
9. Сформировать технику ведения экскурсии, составить методическую разработку экскурсии.

#### **Методические указания:**

1. Цель экскурсии – это то, ради чего показываются экскурсантам памятники истории и культуры и другие объекты. Задачи экскурсии – как достичь цели путем раскрытия ее темы.

2. Каждая экскурсия должна иметь свою четкую сформулированную тему. Темой экскурсии определяется – как показать объект, какую часть информации дать экскурсантам. Тема является стрежнем, который объединяет все объекты и подтемы экскурсии в единое целое.

3. В ходе разработки экскурсии составляется список источников, которые раскрывают тему. Помимо печатных и электронных публикаций могут быть использованы другие источники. Например, фонды государственных и частных архивов, фонды и экспозиции музеев, научно – популярныe фильмы, воспоминания участников и очевидцев исторических событий и т.д.

4. Экскурсионными объектами могут служить: мемориальные памятники, памятники архитектуры и искусства, здания культового назначения, памятные места, связанные с историческими событиями, природные объекты и т.д. Для качественного проведения экскурсии важно сделать правильный отбор объектов, их количество, последовательность показа.

5. Маршрут экскурсии – это наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Маршрут строится в зависимости от наиболее правильной последовательности осмотра объектов, темы экскурсии, места расположения объектов, наличия площадок для расположения группы.

6. Контрольный текст экскурсии представляет собой материал, необходимый для полного раскрытия всех подтем, входящих в экскурсию. Текст должен быть кратким, четко сформулированным, раскрывать тему экскурсии, должен быть написан литературным языком, в тексте должна быть сформулирована точка зрения экскурсовода на события и факты, с помощью которых раскрывается тема экскурсии. В тексте сделать ссылки на источники и страницы – [3, с. 5].

7. "Портфель экскурсовода" – комплект наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсий.

8. Методические приемы используются для освещения подтем экскурсии в зависимости от экскурсионной группы (дети, взрослые), времени проведения экскурсии (суток, года), особенностей показа и рассказа.

9. Техника ведения экскурсии объединяет все организационные вопросы экскурсионного процесса (знакомство экскурсовода с группой, место экскурсовода, когда и где делать осмотр, соблюдение времени проведения экскурсии, движение экскурсантов между объектами, как и когда демонстрировать материалы «портфеля экскурсовода», соблюдение времени проведения экскурсии, и т.д.). Методическая разработка – документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ объектов, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно.

*Практическое занятие №14 «Разработать экскурсию по Северному Кавказу».*

Цель занятия:

Сформировать умения разработать технологию и методику проведения определенного вида экскурсии.

Задание 1. Разработать экскурсию по г. Северному Кавказу.

1. Определить цель и задачи экскурсии.
2. Выбрать тему экскурсии (название).
3. Выявить источники по выбранной теме.
4. Отобрать и изучить экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить контрольный текст экскурсии.
7. Сформировать «портфель экскурсовода».
8. Определить методические приемы
9. Сформировать технику ведения экскурсии, составить методическую разработку экскурсии.

**Методические указания:**

1. Цель экскурсии – это то, ради чего показываются экскурсантам памятники истории и культуры и другие объекты. Задачи экскурсии – как достичь цели путем раскрытия ее темы.

2. Каждая экскурсия должна иметь свою четкую сформулированную тему. Темой экскурсии определяется – как показать объект, какую часть информации дать экскурсантам. Тема является стрежнем, который объединяет все объекты и подтемы экскурсии в единое целое.

3. В ходе разработки экскурсии составляется список источников, которые раскрывают тему. Помимо печатных и электронных публикаций могут быть использованы другие источники. Например, фонды государственных и частных архивов, фонды и экспозиции музеев, научно –популярные фильмы, воспоминания участников и очевидцев исторических событий и т.д.

4. Экскурсионными объектами могут служить: мемориальные памятники, памятники архитектуры и искусства, здания культового назначения, памятные места, связанные с историческими событиями, природные объекты и т.д. Для

качественного проведения экскурсии важно сделать правильный отбор объектов, их количество, последовательность показа.

5. Маршрут экскурсии – это наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Маршрут строится в зависимости от наиболее правильной последовательности осмотра объектов, темы экскурсии, места расположения объектов, наличия площадок для расположения группы.

6. Контрольный текст экскурсии представляет собой материал, необходимый для полного раскрытия всех подтем, входящих в экскурсию. Текст должен быть кратким, четко сформулированным, раскрывать тему экскурсии, должен быть написан литературным языком, в тексте должна быть сформулирована точка зрения экскурсовода на события и факты, с помощью которых раскрывается тема экскурсии. В тексте сделать ссылки на источники и страницы – [3, с. 5].

7. "Портфель экскурсовода" – комплект наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсий.

8. Методические приемы используются для освещения подтем экскурсии в зависимости от экскурсионной группы (дети, взрослые), времени проведения экскурсии (суток, года), особенностей показа и рассказа.

9. Техника ведения экскурсии объединяет все организационные вопросы экскурсионного процесса (знакомство экскурсовода с группой, место экскурсовода, когда и где делать осмотр, соблюдение времени проведения экскурсии, движение экскурсантов между объектами, как и когда демонстрировать материалы «портфеля экскурсовода», соблюдение времени проведения экскурсии, и т.д.). Методическая разработка – документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ объектов, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно.

*Практическое занятие №15 «Составление договорного плана туроператора с турагентом»*

Цель занятия: закрепить и повысить профессиональные навыки в работе с документами

Задание 1.

Составить договорной план для нового турпродукта.

Наименование поставщика	Краткая характеристика/ Предоставляемые услуги	Контактная информация
Экскурсионное агентство		
Транспортное предприятие		
Гостиница Предприятие питания		
Спортивная организация		
Казино		

Задание 2.

Разработать договорной план туроператора с турагентом. Заполнить таблицу.

№ п/п	Наименование партнера	Основной предмет договора	Срок действия договора	Сроки заключения договора	Особые сведения

*Практическое занятие №16. «Изучение туристических ресурсов Кавказских Минеральных Вод»*

Цель занятия: ознакомиться с туристическими ресурсами Кавказских Минеральных Вод.

Задание № 1

Используя теоретический материал, учитывая наличие и характеристики туристских ресурсов, выполните разработку туристского маршрута. Составьте технологическую карту туристского маршрута по городам Кавказских Минеральных Вод.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

Маршрут путешествия —

Протяженность маршрута (км) —

Продолжительность путешествия —

Число туристов в группе —

Стоимость (ориентировочная –

### ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ПУТЕШЕСТВИИ ПО МАРШРУТУ

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
<i>Вылет из аэропорта Прибытие в аэропорт</i>	<i>гостиница</i>	<i>Рассказ об истории—1 час</i>	<i>UTair — 399  Boeing 737</i>	<i>В отеле: бесплатный wi-fi, сауна, бассейн, фитнес-центр</i>

Цель маршрута — знакомство с городами-курортами Кавказских Минеральных Вод.

Задачи маршрута — ознакомить туристов с основными достопримечательностями городов, культурой региона, продемонстрировать его самобытность, рассказать о великих людях региона.

Требования к туристическому путешествию — основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются:

- соответствие назначению;
- безопасность;

- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность;
- комфортность;
- эстетичность;
- информативность;
- доступность.

*Практическое занятие №17 «Разработать туристический продукт»*

*Цель занятия: составление программы тура и отработка навыков заполнения технологической карты тур*

Задание 1. Ответить на вопросы

1. Что такое «мягкий блок»?
  - а) повышенная комфортность
  - б) текущее бронирование без предоплаты в) авиабилеты на пиковые даты
  
2. Что такое «жесткий блок»?
  - а) экономичные условия перевозки
  - б) 100%-ная предоплата бронирования в) авиаарейс без питания на борту
  
3. Дайте расшифровку видов питания на туре:
  - а) HBб) FBв) VB
  - г) All inclusive
  - д) OR
  - е) Ultra All Inclusive
  
4. Из чего складывается цена турпакета? (лишнее вычеркнуть)
  - а) затраты на производство тура
  - б) цены конкурентов на аналогичный продукт в) уровень спроса на данный турпродукт
  - г) комиссионное вознаграждение агента
  - д) экономическая и



политическая ситуация в  
 стране) топливный сбор  
 ж) имидж фирмы

5. Какой из видов туристской документации является бланком строгой  
 финансовой отчетности?

- а) туристский ваучер б) путевка ТУР – 1
- в) памятка туристу
- г) лист бронирования

Задание 2.

Составить программу нового тура. На основе информации содержащейся в  
 программе нового тура заполнить следующую форму:

1. Основные показатели маршрута

Вид тура \_\_\_\_\_

Километраж маршрута\* \_

Продолжительность маршрута в днях (календарных)

Число туристов в рейсе (группе)

2. Содержание программы обслуживания и график движения по  
 маршруту

День маршрута N п/п	Пункты маршрута, расстояние между ними (км.).	Время прибытия в пункт и отправления из него	Программа обслуживания			Дополнительные услуги
			питание	Средство размещения	Перечень услуг, входящих в тур	
1	2	3	4	5	6	7
2						
..						

Всего \_\_\_\_\_ за исключением расстояний между пунктами на маршруте, перемещение между которыми осуществляется посредством авиатранспорта

3. Перечень услуг, предоставляемых в рамках программы, и их исполнители

Наименование услуги	Наименование исполнителя, оказывающего услугу по договору
Визовая поддержка	Посольство ...
Перевозка различными видами транспорта	Договору с перевозчиком «...»
Трансфер	Договор с фирмой «...»
Проживание	Договор с отелем «...» или фирмой «...»
Питание	Договор с отелем «...» или фирмой «...»
Экскурсионное обслуживание	Договор с фирмой «...»
Дополнительные услуги оплаченные фирме	Договор с фирмой «...»
Страхование	Договор со страховой компанией «...»

*Практическое занятие №18 «Разработать любой тип маршрута»*

Цель занятия: составление программы тура и отработка навыков заполнения технологической карты тур

Задание 1.

Разработать любой тип маршрута.

*Практическое занятие №19 «Составление таблицы туристских центров России и зарубежья»*

Цель занятия: изучить туристские центры России и зарубежья.

Задание 1.

Используя теоретический материал, составьте таблицу историко-культурных памятников России и зарубежья.

Субъект РФ	Наименование малых городов	Наименование объектов культурно-исторического наследия	Объекты культурно-исторического наследия
Брянская область	Климово Клинцы Кокоревка Комаричи Красная Гора Локоть Любохна  Мглин	Памятники культовой архитектуры	Епархиального мужского монастыря, церковь иверской иконы Божией Матери, крестильный храм Иоанна Кронштадтского, колокольня «Пересвет» Ксении Петербургской, церковь Михаила Архангела

### **3.4 Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации по ОП.11 Сервисная деятельность**

Оценка освоения ОП.11 Сервисная деятельность предусматривает экзамен.  
Вопросы к экзамену.

1. Основные этапы и исторические аспекты развития мирового туризма.
2. Характеристика современного этапа развития туризма.
3. Понятие и структура индустрии туризма.
4. Туристский продукт.
5. Особенности развития российского туристского рынка
6. Индустрия туризма
7. Туристские услуги
8. Инфраструктура туризма
9. Туристские ресурсы стран
10. Гостиничные предприятия, их классификация.
11. Основные помещения гостиниц (туристических гостиничных комплексов), их назначения.
12. Схема размещения в гостинице.
13. Предприятия индустрии туризма
14. Классификация средств размещения туристов
15. Классификация гостиниц в странах мира
16. Классификация и требования к предприятиям питания в туризме.
17. Технологическая схема обеспечения питания туристов
18. Классификация транспортных средств путешествий
19. Роль транспорта в туристском бизнесе.
20. Организация питания в гостиницах
21. Виды и особенности деятельности предприятий досуга и развлечений в туризме.
22. Анимационная программа предприятий досуга и развлечений в туризме.
23. Экскурсионная деятельность: понятие и сущность экскурсий.
24. Экскурсионная услуга.
25. Программа досуга различных туристических групп.
26. Классификация экскурсий.

27. Законодательство в сфере туризма.
28. Выбор организационно-правовой формы, протокол о намерениях, учредительные документы, подготовка и регистрация фирмы.
29. Составление договорного плана туроператора с турагентом.
30. Виды и особенности предприятий по разработке и реализации туристического продукта.
31. Деятельность туристической фирмы по продвижению туристического продукта: правила проведения рекламной компании.
32. Туристические ресурсы Кавказских Минеральных Вод.
33. Туристический продукт: понятие, категории, стоимость, потребление
34. Понятие маршрута и его типы (линейный, кольцевой, радиальный, комбинированный).
35. Понятие «рекреационный район», «туристический центр».
36. Краткие сведения об основных рекреационных районах России и наиболее известных туристских центрах.
37. Инновационные туристские продукты
38. Этапы развития туризма в России
39. Роль турагента на туристском рынке
40. Продвижение турпродукта
41. Перспективы турагентской деятельности

### **3.5 Самостоятельная работа обучающегося**

Самостоятельная работа является одним из видов учебной работы обучающихся.

Основные цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, на теоретических и практических занятиях, для эффективной подготовки к экзамену.

С целью более эффективной внеаудиторной работы обучающиеся пользуются методическими указаниями.

Виды самостоятельной работы.

**Подготовить рефераты по темам:**

1. «Этапы развития туризма в России»
2. «Роль турагента на туристском рынке»
3. «Перспективы турагентской деятельности»

**Подготовить сообщение по теме:**

1. «Инновационные туристские продукты»

**Разработать презентацию на тему:**

«Продвижение турпродукта».

**Критерии оценивания**

*«Отлично»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины, выводы самостоятельны и оригинальны. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели.

*«Хорошо»* Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 15-20 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом. Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы,

разбитые на параграфы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении. Все разделы работы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины. Средняя степень самостоятельности и оригинальности представленного материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют серьезные стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит все упомянутые в основном тексте документы и литературу, в оформлении имеются незначительные ошибки

*«Удовлетворительно»* Содержание работы соответствует теме, объем несколько больше или меньше заданного. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, не везде, где необходимо, есть сноски на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), которые оформлены с некоторыми ошибками. Структура работы состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы, Приложений (если таковые имеются). Основная часть работы включает в себя несколько разделов или минимум две главы, разбитые на параграфы. Не все заявленные во Введении проблемы проанализированы в основном содержании. Разделы логично связаны. Продемонстрировано владение понятийно терминологическим аппаратом дисциплины. Выводы самостоятельны, но присутствуют стилистические, пунктуационные, орфографические ошибки. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования, частично соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит не все упомянутые в основном тексте документы и литературу (больше или меньше наименований), в оформлении имеются ошибки.

*«Неудовлетворительно»* выставляется за реферат, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

### Критерии оценивания презентации

Параметры оценивания презентации	Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3
Связь презентации с программой и учебным планом	
Содержание презентации	
Заключение презентации	
Подача материала проекта – презентации	
Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
Графический дизайн	
Техническая часть	

Эффективность применения презентации в учебном процессе	
Итоговое количество баллов:	

На каждую представленную презентацию заполняется данная таблица, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития ИКТ-компетентности: 1 балл – это низкий уровень владения ИКТ-компетентностью, 2 балла – это средний уровень и, наконец, 3 балла – высокий уровень владения ИКТ-компетентностью.

#### **4 Информационное обеспечение обучения по учебной дисциплине**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых ФУМО для использования в образовательном процессе

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490605>

2. Стахова Л. В. Основы туризма. Учебник для вузов Гриф: УМО ВО Код книги: 485437 2022 г. 327 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/viewer/osnovy-turizma-485437>

#### **Дополнительная литература**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ)

2. Федеральный закон «Закон о защите прав потребителей» от 28.07.2012 N133-ФЗ

#### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>.

2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496051>

3. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика: учебное пособие для бакалавров / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст: электронный // Цифровой



образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL:  
<https://www.iprbookshop.ru/119623.html>

4. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>

5. Технология и организация сопровождения туристов на маршруте: учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1360-3, 978-5-4497-1621-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119624.htm>

#### **Электронные библиотеки:**

1. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - Режим доступа: <http://www.https://www.biblio-online.ru/> - Загл. с экрана.

2. Электронно-библиотечная система «IPR BOOKS» - Режим доступа: <http://www.http://www.iprbookshop.ru/> - Загл. с экрана.

#### **Другие средства обучения**

1. Телевизор.
2. Таблицы «Производители туристских услуг»



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Специальность 43.02.14 Гостиничное дел

4 курс

г. Георгиевск

Фонда оценочных средств по профессиональному модулю ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: преподаватель ГБПОУ ГТМАУ Диков А.Ю.

Рассмотрен и одобрен цикловой комиссия технических дисциплин

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Н.В. Ведерникова

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

# 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств

по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

## 1.1 Общие положения

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) организация и выполнение работ в области Технология продукции общественного питания образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Форма проведения контроля: Текущая и промежуточная аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной профессиональной образовательной программы специальности (оценка знаний, умений и освоенных компетенций). Для достижения поставленной цели сформирован комплект нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию образовательного процесса и оценку качества подготовки учащихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело/

## 1.2 Область применения

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.3 Объекты оценивания

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области приготовления блюд; - оценка эффективности и качества выполнения
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное	Решать проблемы, оценивать

профессиональное и личностное развитие.	риски профессиональных задач в области приготовления блюд
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оформление результатов самостоятельной работы с коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности; - работа с интернет и профессиональными программами и модулями
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Взаимодействовать со студентами, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - уметь работать в коллективе
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Организация самостоятельных занятий при изучении учебной программы, активное участие в самостоятельной работе, дополнительных занятий, творческий подход
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области разработке технологических процессов
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах

	и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.4.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Фонд оценочных средств по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащихся.

В результате изучения дисциплины учащиеся должны уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта.

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.



## 2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации		
	4 семестр	5 семестр	6 семестр
ОП.13	–	–	дифференцированный зачет

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний, учащихся:

Формами текущего контроля могут быть:

- контрольные работы;
- выполнение и защита лабораторных и практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнение исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирование по отдельным темам и разделам МДК и УД;
- устный или письменный опрос на занятии;
- проведение круглого стола, деловой игры и др.

Для каждого вида текущего контроля необходимо разработать четкие рекомендации по объему задания, условиям выполнения и критериям оценивания.

Формами промежуточной аттестации могут быть зачет, дифференцированный зачет, экзамен.

Условие проведения экзамена или зачета и допуска к нему, задания и критерии их оценивания необходимо подробно описать (КОС и КИМ).

Тесты – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

Письменный контроль – выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Код и наименование основных показателей оценки результатов	Код и наименование элемента умений	Код и наименование элемента знаний
ОК1-9	У1. применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов	3.1. основные понятия метрологии
ПК 1.1-1.3	У2. оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой	3.2. задачи стандартизации, ее экономическую эффективность
ПК 2.1 – 2.3	У3. использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества	3.3. формы подтверждения соответствия основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно- методических стандартов
ПК 3.1-3.4	У4. приводить несистемные величины измерений в соответствие с действующими стандартами и международной системой единиц СИ	3.4. терминологию и единицы измерения величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ

### 3. Комплект контрольно-оценочных средств.

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

Теоретическая работа по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело осуществляется на основе рабочей программы и включает методические указания по выполнению и овладению учащимися теоретических знаний в решении стандартных задач и приобретения знаний на начальном уровне.

#### Вопросы для устного и письменного опроса:

1. Основные понятия и термины.
2. Объекты метрологии, физическая величина.
3. Методы и методики измерений. Измерения.
4. Обеспечения единства измерений. Погрешность измерений.
5. Средства измерений и их классификация.
6. Метрологические характеристики средств измерений.
7. Государственная метрологическая служба РФ.
8. Поверка средств измерений. Основы квалиметрии.
9. Общие сведения. Национальная система стандартизации России (ГСС).
10. Задачи и принципы стандартизации ее экономическую эффективность.
11. Международная организация по стандартизации (ИСО).
12. Терминология и единицы измерения величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ.
13. Качество продукции. Общие сведения.
14. Показатели качества продукции.
15. Формы подтверждения качества.
16. Порядок подтверждения качества.
17. Сертификация. Основные термины и определения.
18. Цели и объекты сертификации.
19. Национальные системы сертификации.
20. Органы сертификации, испытательные лаборатории и центры сертификации.
21. Система аккредитации в РФ.
22. Понятие и цели аккредитации.
23. Нормативно методическая база документооборота.
24. Основные понятия о документе и сообщении.
25. Отличительные свойства, признаки и конфиденциальность документа.
26. Способы и средства документирования.
27. Классификация носителей информации.
28. Классификация документов и системы документации.
29. Типы документов и требования к их составлению.

#### Критерии оценок при устном ответе

Оценка "5" /отлично/ - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные,

сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

Оценка "4" /хорошо/ - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

Оценка "3" /удовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

Оценка "2" /неудовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2. Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело общественного питания осуществляется на основе рабочей программы и включает методические указания по выполнению и овладению учащимися знаний в решении нестандартных задач и приобретения знаний начального уровня.

#### **Задание по самостоятельной работе:**

1. Средства для измерения линейных размеров.
2. Международные организации по метрологии.
3. Измерительный инструмент и его назначение;
4. Используемые законы распределения при обработке результатов измерений;
5. Оценка точности измерительных средств, классы точности приборов.
6. Государственный метрологический контроль и надзор.
7. Государственная система стандартизации РФ.
8. Международная стандартизация.
9. Органы и службы стандартизации РФ.
10. Свойства качества продукции.
11. Органы, обеспечивающие контроль качества.
12. Сертификация.
13. Категории и виды нормативных документов по сертификации.
14. Составление структуры нормативного документа

#### Критерии оценок при письменном ответе

Оценка "5" /отлично/ - учебный материал излагается полно, отличается глубоким изложением материала, отсутствуют ошибки или имеется один недочет, обучающийся может привести примеры из дополнительной литературы.

Оценка "4" /хорошо/ - ответ полный, на хорошем теоретическом уровне, но имеются незначительные нарушения изложения материала.

Оценка "3" /удовлетворительно/ - ответ раскрыт не полностью, отсутствует глубина изложенного материала, имеются отдельные нарушения в правильности изложения материала.

Оценка "2" /неудовлетворительно/ - ответ не раскрывает обсуждаемый вопрос, отсутствует полнота изложения учебного материала, допущены грубые теоретические ошибки.

### **3.3 Практическая подготовка.**

Практическая работа по ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело осуществляется на основе рабочей программы и включает методические указания по выполнению и овладению учащимися знаний в решении нестандартных задач и приобретения знаний начального уровня.

Практическое занятие № 1.

Тема: Обработка результатов измерений (наблюдений) и оценка погрешности измерений.

Практическое занятие № 2.

Тема: Метрологическая поверка средств измерений

Практическое занятие № 3.

Тема: Технологическое обеспечение качеством

Практическое занятие № 4.

Тема: Правила и порядок проведения сертификации

Практическое занятие № 5.

Тема: Сертификация продукции. Применение систем качества в профессиональной деятельности

Практическое занятие № 6.

Тема: Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий

Практическое занятие № 7.

Тема: Закон РФ «О защите прав потребителей»

Практическое занятие №8.

Тема: Закон РФ «О сертификации продукции, услуг и процессов»

Практическое занятие № 9.

Тема: Схемы сертификации

Практическое занятие № 10.

Тема: Оформление сертификата

#### Критерии оценок при письменном ответе

Оценка "5" /отлично/ - учебный материал излагается полно, отличается глубоким изложением материала, отсутствуют ошибки или имеется один недочет, обучающийся может привести примеры из дополнительной литературы.

Оценка "4" /хорошо/ - ответ полный, на хорошем теоретическом уровне, но имеются незначительные нарушения изложения материала.

Оценка "3" /удовлетворительно/ - ответ раскрыт не полностью, отсутствует глубина изложенного материала, имеются отдельные нарушения в правильности изложения материала.

Оценка "2" /неудовлетворительно/ - ответ не раскрывает обсуждаемый вопрос, отсутствует полнота изложения учебного материала, допущены грубые теоретические ошибки.

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.**

Оценка освоения ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, предусматривает *дифференцированный зачёт*

Вопросы к *дифференцированному зачёту*

1. Основные понятия и термины.
2. Объекты метрологии, физическая величина.
3. Методы и методики измерений. Измерения.
4. Обеспечения единства измерений. Погрешность измерений.
5. Средства измерений и их классификация.
6. Метрологические характеристики средств измерений.
7. Государственная метрологическая служба РФ.
8. Поверка средств измерений. Основы квалиметрии.
9. Общие сведения. Национальная система стандартизации России (ГСС).
10. Задачи и принципы стандартизации ее экономическую эффективность.
11. Международная организация по стандартизации (ИСО).

12. Терминология и единицы измерения величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ.
13. Качество продукции. Общие сведения.
14. Показатели качества продукции.
15. Формы подтверждения качества.
16. Порядок подтверждения качества.
17. Сертификация. Основные термины и определения.
18. Цели и объекты сертификации.
19. Национальные системы сертификации.
20. Органы сертификации, испытательные лаборатории и центры сертификации.
21. Система аккредитации в РФ.
22. Понятие и цели аккредитации.
23. Нормативно методическая база документооборота.
24. Основные понятия о документе и сообщении.
25. Отличительные свойства, признаки и конфиденциальность документа.
26. Способы и средства документирования.
27. Классификация носителей информации.
28. Классификация документов и системы документации.
29. Типы документов и требования к их составлению.

#### **4. Информационное обеспечение обучения по модулю.**

##### **Основные источники:**

1. Иванов, А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник / А. А. Иванов, А. И. Ковчик, А. С. Столяров. – Москва: Инфра-М, 2020. – 522 с.
2. Хромой, Б.П. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для студентов и аспирантов, / Б. П. Хромой. – Москва: Горячая линия — Телеком, 2018. – 432 с.
3. Шишмарёв, В. Ю. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник / В. Ю. Шишмарёв. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 429 с.
4. Шишмарёв, В. Ю. Метрология, стандартизация, сертификация, техническое регулирование и документооборот: учебник: / В. Ю. Шишмарев. – Москва: Курс, Инфра-М, 2018. – 311с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Дехтярь, Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Курс, Инфра-М, 2018. – 149 с.
2. Дубовой, Н. Д. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: учебное пособие / Н. Д. Дубовой, Е. М. Портнов. – Москва: Форум, Инфра-М, 2017. – 255 с.
3. Кириллов, В. И. Метрологическое обеспечение технических систем: учебное пособие / В. И. Кириллов. – Минск: Новое знание, 2017. – 424 с.
4. Мочалов, В. Д. Метрология, стандартизация и сертификация. Взаимозаменяемость и технические измерения: учебное пособие / В. Д. Мочалов, А. А. Погонин, А. Г.

Схиртладзе. – 3–е изд., переработанное и дополненное. – Старый Оскол : Тонкие наукоемкие технологии, 2017. – 263 с.

5. Сергеев, А. Г. Метрология: учебник и практикум для СПО: для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. – 2-е изд., переработанное и дополненное. – Москва: Юрайт, 2017. – 421

#### **Интернет-источники:**

1. Электронный ресурс «Метрология». Форма доступа: <https://studfile.net>

#### **Электронная библиотека**

1. Цифровой образовательный ресурс — библиотечная система iprbook для обучения и преподавания на одной платформе. Форма доступа: <https://www.iprbookshop.ru/>



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**по специальности 43.02.16  
«ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»**

**2024 г.**

ФОС учебной дисциплины ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №1100 от 12.12.2022, зарегистрированного в Министерстве юстиции России 24 января 2023 г. № 72111.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составители:

Аванесова О.А., преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

Нестерова М.С., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрен и одобрен цикловой комиссией дисциплин сферы услуг  
Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т.Н. Шахова

Утвержден и рекомендован к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»** в части овладения междисциплинарными курсами, входящими в модуль.

Профессиональный модуль ПМ.01 состоит из: МДК.01.01 «Координация служб предприятий туризма и гостеприимства»; МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства», МДК 01.03 «Соблюдение норм этики делового общения», МДК 01.04. «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» включает УП 01 учебную практику, ПП 01 производственную практику (по профилю специальности) а также ПМ.01(К) промежуточная аттестация по модулю, формой которой является квалификационный экзамен.

### **Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю**

<b>Элементы</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
МДК. 01.01 Координация служб предприятий туризма и гостеприимства	экзамен
МДК. 01.02 Изучение основ делопроизводства	дифференцированный зачет
МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	зачет
МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	дифференцированный зачет
УП.01.01. Учебная практика	дифференцированный зачет
ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)	дифференцированный зачет
ПМ.01.01.(К) промежуточная аттестация по модулю	Квалификационный экзамен

### **1.2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:  
общие компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных

жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"><li>- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li><li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li><li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li></ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"><li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li><li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li><li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li><li>- владеть культурой межличностного общения.</li></ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"><li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li><li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li><li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li><li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li><li>- оказывать первую помощь;</li><li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li><li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li><li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li><li>- этику делового общения;</li><li>- основы делопроизводства.</li></ul>

**2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УРОВНЯ  
ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И  
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА» А ТАКЖЕ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

- Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

<b>Профессиональные и общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Средства проверки</b>
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации	Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.

и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Тестовые задания, ситуационные задачи, устные и письменные ответы.

## Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.01

### Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень тестовых заданий:

#### 1 вариант

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.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;**
- б) более быструю загрузку

номерного фонда;

- в) позволяет получить дополнительный доход.

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.**

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.

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, размещения**
- в) административно-управленческой службы.

6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:

- а) тансфер;
- б) трансферт;
- в) трансфер**

7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:

- а) карточку гостя;**
- б) талон и карточку на питание;
- в) талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице регистрируют:

- а) в ближайшем отделении милиции;
- б) в отделе паспортно - визовой службы города;**
- в) заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

- а) на самого старшего члена группы;
- б) регистратор сам выбирает для кого;
- в) на руководителя групп**

10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о ~~пути~~ заказанного номера, называют:

- а) обычным бронированием;
- б) специальным бронированием;
- в) гарантированным бронированием**

## **Вариант 2**

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.**

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;**
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

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

4. Консьерж - это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;**
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

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

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.

7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

а) услуга побудки гостя;

**б) услуга обмена валюты;**

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.

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.

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».

Вариант 3

1. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:

**а) аннуляция;**

б) амортизация;

в) эмиссия.

2. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:

**а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);**

б) обмен валюты;

в) пользование бизнес центром.

3. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними

и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:

- а) «Стандарт поведения»;
- б) «Положение о персонале»
- в) «Этический кодекс».**

#### Вариант 4

1. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) обычное бронирование;**
- б) двойное бронирование;
- в) экспресс-бронирование.

2. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты: а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;

- б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
- в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке.**

3. 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.**

Варианты ситуационных задач:

#### **Задание 1.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

#### **Задание 2.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

### **Задание 3.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

### **Задание 4.**

Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

### **Задание 5.**

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

### **Задание 6.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

### **Задание 7.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения

### **Список вопросов к экзамену:**

Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала

1. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба
2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.

3. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения
  5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения
  6. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
  7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
  8. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления
  9. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности
  10. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
  11. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей
  12. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах
  13. Факторы, определяющие уровень обслуживания
  14. Положительные психологические контакты и эмоции у клиента
  15. Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы
  16. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей
  17. Конфликты и стрессы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
  18. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями
  19. Проблемы службы приема и размещения
  20. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
  21. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю
  22. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
  23. Система контроля доступа в помещения гостиницы
  24. Процесс поселения в гостиницу
  25. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей
  26. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
- Особенности общих и специальных функций
27. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
  28. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов
  29. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
  30. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления

**Задания для контроля и оценки усвоения  
программы МДК.01.02 Изучение основ  
делопроизводства**

Задание:

1. Назовите виды и приведите примеры оформления

организационных документов

2. Назовите виды и приведите примеры распорядительных документов
3. Обоснуйте значение служебных писем в управленческой деятельности
4. Перечислите особенности составления текстов служебных писем

Список вопросов к дифференцированным зачету:

- 1 Делопроизводства и общие нормы оформления документов
- 2 Документ и его функции.
- 3 Нормативно-методическая база документационного обеспечения

Управления

- 4 Требования к составлению и оформлению деловых документов.
- 5 Классификация и структура организационно-распорядительных документов
- 6 Основные виды управленческих документов
- 7 Организационные документы
- 8 Распорядительные документы.
- 9 Виды информационно-справочных документов
- 10 Составление и оформление организационных документов
- 11 Оформление Устава предприятия
- 12 Оформление положения о деятельности учреждения
- 13 Оформление Учредительного договора,
- 14 Оформление штатного расписания
- 15 Разработка структуры, должностных инструкций
- 16 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
- 17 Организация работы с документами
- 18 Понятие и принципы организации документооборота
- 19 Порядок ведения документации.
- 20 Документы по трудовым отношениям
- 21 Деловая речь и ее грамматические особенности
- 22 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства
- 23 Составление приказов, личных дел, списка работников
- 24 Виды номенклатуры дел
- 25 Раскройте понятие «конфиденциальный документ»
- 26 В чем заключается сущность конфиденциального делопроизводства
- 27 Классификация обращений по содержанию и по форме.
- 28 Этапы обработки и движения документов
- 29 Формы регистрации документов
- 30 Виды документации по трудовым отношениям

**Тестовые задания:**

1. Бланк письма содержит реквизиты:
  - а) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные

данные, дата документа, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа адресата

б) герб или эмблема организации, наименование организации, место составления, вид документа, регистрационный номер

в) герб или эмблема организации, наименование организации, справочные данные, вид документа, дата документа, регистрационный номер

2. Общий бланк используют:

а) для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)

б) для организационно-распорядительных документов

в) для служебных писем

3. Реквизиты на бланках продольного штампа располагают:

а) посередине листа в верхней части бланка

б) флажковым способом

в) произвольно

4. Бланки конкретных видов документов предназначены для:

а) для оформления служебных писем

б) для оформления конкретного вида документа, за исключением служебных писем; в) для оформления распорядительных документов

5. Какой реквизит не входит в состав бланка письма:

а) место издания

б) справочные данные об организации

в) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа

6. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы организаций, структурных подразделений - это:

а) положение;

б) устав;

в) инструкция

7. Реквизитами Устава являются:

а) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; виза согласования; текст; подпись

б) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; заголовок; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись

в) наименование организации; данные об организации; наименование вида документа; дата; регистрационный номер документа; место издания документа; гриф утверждения документа; текст; подпись

8. Положение об организации утверждается:
- а) распорядительным документом вышестоящего ведомства;
  - б) руководителем предприятия
  - в) руководителем структурного подразделения
9. Проект положения подписывает:
- а) юрист
  - б) руководитель организации
  - в) разработчик
10. Типовые положения носят:
- а) формальный характер
  - б) обязательный характер
  - в) рекомендательный характер
11. Датой должностной инструкции является:
- а) дата составления
  - б) дата подписания
  - в) дата утверждения
12. Должностная инструкция разрабатывается:
- а) руководителем структурного подразделения
  - б) юрисконсультом предприятия
  - в) руководителем предприятия
13. Должностная инструкция визируется:
- а) юрисконсультом предприятия
  - б) заместителем директора
  - в) руководителем организации
14. Должностная инструкция содержит реквизиты:
- а) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей
  - б) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы
  - в) наименование организации; наименование вида документа; дата; номер; заголовок к тексту; гриф утверждения; текст; подписи составителей; визы
15. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия:
- а) решение
  - б) приказ
  - в) постановление
16. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства: а) приказ

- б) решение
- в) распоряжение

17. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа:

- а) из двух
- б) из одной
- в) из трех

18. 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

19. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит:

- а) гриф утверждения
- б) заголовок к тексту
- в) номер документа

20. Приказ по основной деятельности подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) исполнитель

21. Постановление подписывает:

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) руководитель и секретарь коллегиального органа

22. Приказ по основной деятельности оформляют:

- а) на бланке письма
- б) на бланке конкретного вида документа
- в) на должностном бланке

23. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании:

- а) ПРИКАЗЫВАЮ
- б) приказываю
- в) Приказываю

24. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом:

- а) ПРЕДЛАГАЮ



- б) РЕШАЕТ
- в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

26. Руководитель и главный бухгалтер подписывают:

- а) письмо-извещение
- б) рекламное письмо
- в) гарантийное письмо

27. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если:

- а) нет бланка формата А4
- б) текст письма не превышает 6 строк
- в) есть соответствующее указание руководителя

28. В состав реквизитов служебного письма не входит:

- а) название вида документа;
- б) адресат;
- в) подпись.

29. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:

- а) на всех документах
- б) только на присылаемых документах
- в) по усмотрению секретаря

30. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется:

- а) во всех письмах
- б) в ответных письмах
- в) инициативных письмах

31. Печатью удостоверяется:

- а) письмо-напоминание
- б) письмо-приглашение
- в) гарантийное письмо

## Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

### Задание:

1. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?
2. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области туризма?
3. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области сервиса и туризма?

### Список вопросов к дифференцированному зачету:

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности
6. Специфика и история становления профессиональной этики
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма
11. Место деловой этики в структуре этического знания
12. Этика и социальная ответственность организаций
13. Кодекс корпоративной этики
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности
15. Виды этикета, принципы делового этикета
16. Организация деловых переговоров
17. Правила ведения деловой беседы
18. Культура делового спора
19. Деловое письмо
20. Этические нормы телефонного разговора
21. Речевой этикет
22. Культура внешности делового человека
23. Визитные карточки, их роль в деловом мире
24. Роль сувениров и подарков в деловой практике.
25. Виды деловых приемов
26. Общие правила поведения за столом
27. Сервировка стола и обслуживание гостей
28. Межкультурные факторы деловых контактов
29. Отличие правовой регуляции социального поведения от моральной
30. Концепция корпоративной социальной ответственности

### Перечень тестовых заданий:

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
  - а) развернете и положите на колени
  - б) заткнете за воротник
2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
  - а) теми, что лежат дальше от тарелки
  - б) теми, что лежат ближе к тарелке
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
  - а) той, что сидит слева от него
  - б) той, что сидит справа
4. Вам подали второе блюдо:
  - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части
  - б) постепенно отрезать мелкие кусочки
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
  - а) да
  - б) нет
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
  - а) Вы сами потянетесь за ним
  - б) попросите передать его Вам
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
  - а) да
  - б) нет
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
  - а) не объясняя причин
  - б) объясните причину отказа
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
  - а) вилкой
  - б) рукой
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:

- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
- б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку

11. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи
- б) климат
- в) черты национального характера
- г) форма государственного и политического устройства.

12. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость
- б) эмоциональность
- в) законопослушность
- г) деловитость

13. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи
- б) черты национального характера
- в) пунктуальность
- г) процедура знакомства

14. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах
- б) национальные элементы в одежде
- в) одежда высокого качества из натурального материала
- г) яркие, броские тона в одежде

15. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor
- б) Gnadiges Fraulein
- в) Gnadige Frau
- г) Fraulein

16. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон
- б) рукопожатие
- в) похлопывание по плечу
- г) объятия

17. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие
- б) отказ

- в) указание на то, что мысль собеседника понятна
- г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному

взаимопониманию

18. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм
- б) почитание традиций
- в) пренебрежение к мелочам
- г) ясность и простота в общении

19. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени
- б) по фамилии
- в) по должности
- г) по фамилии и имени

20. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями
- б) темпераментом
- в) религиозными верованиями
- г) эмоциональностью

21. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье
- б) воскресенье, понедельник
- в) пятница, суббота
- г) четверг, пятница

22. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности
- б) политики и религии
- в) культуры и искусства
- г) семьи и брака

23. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными
- б) обеденный перерыв
- в) договоренность о подписании контракта
- г) выражение недоверия участникам переговоров

24. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы
- б) предложение выпить чашку кофе
- в) вопросы о здоровье
- г) подача к кофе прохладительных напитков

25. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период
- б) на зимний период
- в) на летний период
- г) на весенний период

### **Задания для контроля и оценки усвоения программы**

#### **МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

##### **Задание:**

- 1 Назовите факторы, способные повлиять на цены товаров и услуг
2. Как условия договора туроператора с поставщиком услуг влияют на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика от объема реализованного турпродукта
3. Какие условия договора с поставщиками услуг позволяют туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому

##### **Список вопросов к дифференцированному зачету:**

1. Ценообразование: расчет цены услуг
2. Методы расчета цены туристских услуг
3. Управление доходами: оптимизация цены
4. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
5. Понятие тарифа
6. Варианты тарифов
7. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
8. Понятие инструменты revenue management
9. Прогнозирование revenue management
10. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
- 11 Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
12. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
13. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
14. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
15. Понятие обслуживания клиентов
16. Основные стандарты обслуживания клиентов
17. Обслуживание клиентов: правила и стандарты
18. Порядок действий обслуживания клиентов
19. Цели и задачи обслуживания
20. Основные правила и нормы обслуживания клиентов
21. Деловое общение. Этика и этикет
22. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание
23. Введение и закрепление лексики
24. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за

предоставленные услуги

25. Условия договора с поставщиками услуг, позволяющие туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому
26. Оптимальный метод ценообразования турпродукта
27. Факторы влияния на цены товаров и услуг
28. Связь величины надбавки к себестоимости турпродукта с величиной спроса на этот турпродукт
29. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт
30. Влияние условий договора туроператора с поставщиком услуг на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика и от объема реализованного турпродукта

### **Демонстрация трудовых функций, приобретенных во время производственной практики**

#### **Задание № 1**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.3. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

#### **Задание № 2**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500. Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

#### **Задание № 3**

Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка - 2780 руб., ужин в номер - 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

#### **Задание № 4**

В отель «Сибирь» заехала группа туристов в количестве 10 человек. Из них: 6 человек разместились в 2х местных номерах категории «Студия» стоимостью 8000 руб./сутки. 4 человека разместились в одноместных номерах категории «Стандарт» стоимостью

3000руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания за группу туристов, если заезд 1 февраля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00

#### **Задание № 5**

В отель «Сибирь» заехала семья в количестве 3 человек мама, папа и ребенок в возрасте 10 лет. Семья разместилась в 2х местном номере категории «Стандартный улучшенный» стоимостью 5000руб./сутки. При этом для ребенка установили дополнительную кровать стоимостью 1200 руб./сутки. Рассчитать стоимость проживания, если заезд 14 февраля в 12.00, выезд 18 февраля в 19.00

#### **Задание № 6**

Прибывшие гости заселились в отель, оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что кондиционер не работает и вид на бассейн их не интересует

#### **Задание № 7**

Гостиница «Томь» предложила к продаже 2000 номеров. На 01.09.202\_г. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.202\_г. 7. На 01.10.2014г. в гостинице было продано 200 номеров. При этом общее число гостей составило 300 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.10.202\_г.

#### **Задание № 8**

Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии з неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

#### **Задание № 9**

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы вернуть часть денежных средств. Ваши действия, по правилам оформления возврата денежных средств

#### **Задание № 10**

В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура - 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

#### **Задание № 11**

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития.

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: *бизнесмены, политики, журналисты?*

#### **Задание №12**

Представьте ситуацию: вы являетесь топ-менеджером крупной промышленной организации Алтайского края. Вас пригласили выступить на открытии международного бизнес-форума «Х» в Москве. Вам необходимо рассказать о вашей организации, ее заслугах и перспективах развития. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что участниками мероприятия являются: *студенты профильного вуза*



**Задание № 13**

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

**Задание № 14**

Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий

**Задание № 15**

По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении

### **3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Оценка при ответе студента на квалификационном экзамене по вопросам и заданиям билета по ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» выражается в баллах, где суммируются все критерии и показатели и переводятся в следующие оценки:

**«отлично»** - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемым вопросам, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями и навыками по МДК.01.01, МДК.01.02, МДК 01.03, МДК 01.04 и практическими заданиями в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности; правильно решает задачи, делая ссылки на НПА;

**«хорошо»** – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа на вопросы и в решении практических заданий;

**«удовлетворительно»** – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа и в решении практических заданий: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

**«неудовлетворительно»** – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе и в решении практических заданий. Ответ по-верхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, неверно решены задачи.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»**  
**(ГБПОУ ГТМАУ)**

**КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по профессиональному модулю ПМ 02. Организация и контроль текущей**  
**деятельности сотрудников**  
**службы питания**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**3 курс**

Комплект фонда оценочных средств по профессиональному модулю **ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552 и рабочей программы по ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Порицкая С.Н. преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии дисциплин \_\_\_\_\_ Вострикова Л.С.

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.

**1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств  
по ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы питания  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) «Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале», «Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Форма проведения экзамена: выполнение практических работ

**1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ. 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями - определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями. - соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей на основании подбору специального вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчет их необходимого количества в соответствии с типом и классом гостиницы.
ПК 2.2.	соответствие этапов подготовки

<p>Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>организации организаций общественного питания к приему потребителей на основании типа предприятия; - соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;</p>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей в соответствии с заказом и установленными требованиями - управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей. соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей; анализ эффективности обслуживания потребителей.</p>

<p><b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b></p>	<p><b>Основные показатели оценки результата</b></p>
<p>ОК. 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; оптимальность определения этапов решения задачи; адекватность определения потребности в информации; эффективность поиска; адекватность определения источников нужных ресурсов; разработка детального плана действий; правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>
<p>ОК. 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой</p>	<p>оптимальность планирования информационного поиска из широкого</p>

для выполнения задач профессиональной деятельности	набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;
ОК. 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК. 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии
ОК. 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК. 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК. 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы



## 2. Система контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ. 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации
	6 семестр
<b>МДК 02.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Экзамен
<b>МДК 02.02.</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	экзамен
УП.02	дифференцированный зачет
ПП.02	дифференцированный зачет
ПМ 02	экзамен (квалификационный)

Элемент модуля	Текущий контроль
МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Экзаменационные билеты
МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	Экзаменационные билеты
УП.02	Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением работ на производственной практике
ПП.02	
ПМ 02	Защита практических работ. Защита отчета по практике .

## 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ПМ. 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

- контрольные работы;
- выполнение и защита лабораторных и практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнение исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирование по отдельным темам и разделам МДК и УД;
- устный или письменный опрос на занятии;

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	4	5	6	7
		<b>Раздел 1.</b> Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале			
		<b>МДК.02.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.			
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания,	ПК 2.1 - 2.2 ОК 1-10	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы

<p>взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>Знать:</p> <p>задачи, функции и особенности работы службы питания.</p>					
<p>Уметь:</p> <p>оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Знать:</p> <p>задачи, функции и особенности работы службы питания</p>	<p>ПК 2.1 - 2.2</p> <p>ОК 1-10</p>	<p>Тема 1.2.</p> <p>Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p>	2	<p>Вопросы для письменного опроса по теме</p> <p>Практическое занятие.</p>	<p>Тестирование</p> <p>Контрольные работы</p>
		<p><b>Раздел 2.</b></p> <p>Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.</p>			
<p>Уметь:</p> <p>анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Знать:</p> <p>требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда,</p>	<p>ПК 2.2- 2.3</p> <p>ОК 1-10</p>	<p>Тема 2.1.</p> <p>Специальные виды услуг и формы обслуживания.</p>		<p>Вопросы для устного опроса по теме.</p> <p>Практическое занятие.</p>	<p>Тестирование</p> <p>Контрольные работы</p>

техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;					
Уметь: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; Знать: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	ПК 2.2-2.3 ОК 1-10	Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	2	Вопросы для устного опроса по теме.Лабораторное занятие	Экзаменационные билеты для устного экзамена

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
У1.осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	- определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты). Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю

<p>У2. оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей на основании подбора специального вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчет их необходимого количества в соответствии с типом и классом гостиницы.</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты). Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>У3. анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>соответствие этапов подготовки организации организаций общественного питания к приему потребителей на основании типа предприятия;</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты). Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>У4. использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p>	<p>- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты). Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>У5. контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p>	<p>управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей в соответствии с заказом и</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты). Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе</p>

	установленными требованиями	освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
31. задачи, функции и особенности работы службы питания;	- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;	Устный опрос во время занятия Решение задач
32. технологии организации процесса питания;	соответствие этапов подготовки организации организаций общественного питания к приему потребителей на основании типа предприятия;	Устный опрос во время занятия Решение задач
33. требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;	Устный опрос во время занятия Решение задач
34. специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей в соответствии с заказом и установленными требованиями	Устный опрос во время занятия Решение задач
35. критерии и показатели качества обслуживания.	- управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей. соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;	Устный опрос во время занятия Решение задач

### **3. Комплект фонда контрольно-оценочных средств.**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

##### **Вопросы для устного и письменного опроса:**

##### **Тема 1.1.**

1. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.
2. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
3. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.

##### **Тема 1.2.**

1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
2. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
3. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.

##### **Тема 2.1.**

1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.
2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.
3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.

##### **Тема 2.2.**

1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.
2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.
3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.

#### **Критерии оценок при устном ответе**

"5" /отлично/ - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

"4" /хорошо/ - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

"3" /удовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

"2" /неудовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2. Тесты по теме:**

#### **Тестовое задание 1**

##### **1. Услуги по организации досуга включают:**

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

##### **2. Методы обслуживания:**

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

##### **3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания**

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

##### **4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:**

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

##### **5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:**

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

##### **6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:**

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек



- 3.1 официант на 6-8 человек
- 4.1 официант на 8-10 человек
- 5.1 официант на 10-12 человек
- 6.1 официант на 12-14 человек

#### **8. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:**

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

#### **9. Банкеты, для которых не накрывают столы:**

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

#### **10. Банкеты, которые проводят «стоя»:**

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

#### **11. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах**

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

#### **12. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:**

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

#### **13. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:**

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

## **Тестовое задание 2**

### **1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:**

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

### **2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:**

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

### **3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:**

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

### **4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:**

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

### **5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:**

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

### **6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:**

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

**7. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:**

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

**8. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:**

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

**9. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:**

1. A la carte.
2. Табльдот
3. Carte .du jour
4. Шведский стол
5. Стол – буфет
6. Цикличное меню.

**10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:**

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

**11. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:**

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

**12. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:**

1. ВВ

- 2.НВ
- 3.НВ+
- 4.FB
- 5.FB+
- 6.ALL

### **Тестовое задание 3**

**1. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?**

- а). Особыми санитарно-гигиеническими требованиями.
- б). Небольшими сроками реализации блюд.
- в). Высокой стоимостью блюд.

**2. Режим работы ресторана зависит от ....**

- а) Ассортимента блюд.
- б) Форм и методов обслуживания.
- в) Особенности обслуживаемого контингента.

**3. Предприятие питания является доготовочным, если.**

- а) Работает на полуфабрикатах различной степени готовности.
- б) Имеет цеховую структуру производства.
- в) Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи.

**4. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разнообразных блюд смешанной кухни, то его можно отнести к ....**

- а) Специализированным предприятиям общественного питания.
- б) Концептуальным предприятиям общественного питания.
- в) Универсальным предприятиям общественного питания.

**5. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?**

- а) На категории
- в) На виды.

**6. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?**

- а) Месторасположение.
- б) Квалификация работников.
- в) Ассортимент блюд.

**7. Назовите признак сетевого ресторана:**

- а) Организационно-хозяйственная обособленность.
- б) Управление из единого центра.
- в) Права и обязанности юридического лица

**8. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:**

- а) Экспресс-обслуживание клиентов.
- б) Сочетание обслуживания с организацией отдыха.
- в) Обслуживание официантами.

**9. Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?**

- а) Складская.
- б) Бытовая.
- в) Производственная.

**10. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?**

- а) Прямая.
- б) Централизованная.
- в) Децентрализованная.

**11. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от.....**

- а) Контингента питающихся.
- б) Кулинарной специализации предприятия общественного питания.
- в) «мощности» предприятия.

**12. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?**

- а) На 1 этаже с выходом наружу.
- б) Рядом с моечной столовой посуды с выходом на раздаточную.
- в) Рядом с туалетными комнатами персонала.

**13. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНИП?**

- а) Уровень оснащения оборудованием и инвентарем.
- б) Санитарные требования к организации работы.
- в) Состав и площади помещений.

**14. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?**

- а) Габаритные размеры здания.
- б) Объем и характер услуг.
- в) Количество посадочных мест и выпускаемых блюд.

**15. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?**

- а) Рабочее место.
- б) Технологическая линия.
- в) Специализированная зона.

**16. Что отличает цеховую структуру производства от бесцеховой?**

- а) Административная самостоятельность.
- б) Наличие специализированных рабочих мест.
- в) Объем производства.

**17. Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это ....**

- а) Соблюдение гигиенических норм.
- б) Соблюдение хода технологического процесса.
- в) Соблюдение техники безопасности.

**18. Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?**

- а) В группе заготовочных цехов.
- б) В технической группе помещений.
- в) В группе доготовочных цехов.

**20. Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т.к. в нем**

- а) Осуществляют тепловую обработку продуктов.
- б) Высокая температура производственного помещения.
- в) Большая трудоемкость процесса.

**21. «Раздаточная» в ресторане представляет собой.**

- а) Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов.
- б) Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов.
- в) Прилавок для самообслуживания гостей.

**22. Сущность меню tabled'hote:**

- а) порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- б) выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам;
- в) блюда, которые можно заказать в любое время суток;

**23. Банкеты квалифицируются по:**

- а) способу организации приема пищи за столом; б) способу организации подачи пищи;
- в) по ассортименту блюд и напитков;

**24. Промежуток времени проведения банкета-чая:**

- а) 12-14 часов;
- б) 14-16 часов;
- в) 16-18 часов;

**25. Апперитив — это:**

- а) алкогольный напиток, который подают до еды;
- б) алкогольный напиток, который подают во время еды; в) алкогольный напиток, который подают после еды;

**26. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения?**

- а) апперитив;
- б) директив;
- в) дижестив;

**27. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров?**

- а) с полным обслуживанием официантами;
- б) по типу «шведский стол»;
- в) с частичным обслуживанием официантами;

**28. Организации службы Рум-сервис – это:**

- а) доставка еды и напитков в номера проживающих в гостиницах, отелях;
- б) организация питания на борту самолёта;
- в) организация питания в железнодорожном транспорте;

**29. Воскресный ланч – это:**

- а) семейный поздний завтрак, плавно переходящий в обед;
- б) званый ужин;
- в) ранний завтрак;

**30. Кофе-брейк – это:**

- а) короткий перерыв во время научной конференции, семинаров и т.п.;
- б) завтрак;
- в) полдник;

**31. Социально-ориентированные предприятия питания:**

- а) кафе, бары, кофейни, бистро;
- б) столовые на предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях;
- в) магазины кулинарии

### 3.3. Практические занятия.

#### Практическое занятие 1

**Наименование работы:** Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

**Цель:** Формировать практические умения по определению численности работников.

**Задания:**

Определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

#### Практическое занятие 2

**Наименование работы:** Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.

**Цель:** Формировать практические умения по отработке организации и подготовки предприятия общественного питания к обслуживанию гостей

**Задания:**

Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.

Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.

#### Практическое занятие 3

**Наименование работы:** Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.

Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.

**Цель:** Формировать практические умения в подаче блюд и напитков различными стилями.

**Задания:**

Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.

Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.

Составление нормативных и технических документов службы питания.

### 3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по модулю ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1. -Дайте определение предприятия общественного питания?
2. -Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
3. -Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
4. -По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
5. -По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
6. -По каким признакам делятся предприятия на типы?
7. -Назовите основные типы предприятий общественного питания?
8. -Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?



9. -Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?
10. -Перечислите виды торговых помещений?
11. - Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов ПОП?
12. -Какие требования предъявляются к вестибюлю?
13. -Дайте характеристику гардероба?
14. -Назначение аванзал, его характеристика?
15. -Какие требования предъявляются к торговым залам?
16. -Дайте определение торговым залам?
17. -Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
18. -Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
19. -Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
20. -В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
21. -Требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
22. -Правила расстановки других видов оборудования торгового зала? -Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
23. -Как готовят приборы со специями?
24. -Основные правила накрытия столов скатертями?
25. -Основные правила сервировки столов?
26. -Виды сервировки стола?
27. -Варианты сервировки стола?
28. -В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?
29. -Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
30. -Требования, предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
31. --Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
32. -Дайте определения процесса обслуживания?
33. -Дайте определение методов и форм обслуживания?
34. Перечислите методы обслуживания на предприятиях и дайте их характеристику?
35. -Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания?
36. -Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
37. -Правила встречи и размещение гостей?
38. -Как принимается и оформляется заказ?
39. -Правила работы с подносом?
40. -Как подается продукция из сервис-бара?
41. -Правила расчета с гостями в ресторанах и барах, как происходит уборка столов и замена использованной посуды?
42. -Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
43. -Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
44. -Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
45. -Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
46. -Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
47. -Каким требованиям должен отвечать официант?
48. -Каким требованиям должен отвечать бармен?
49. -Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
50. -Перечислите права и обязанности метрдотеля.
51. -Перечислите виды банкетов?

52. -Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
53. -Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
54. -Каковы особенности организации банкете за столом с частичным обслуживанием Официантами?
55. -Что такое меню и какие факторы учитываются при его составлении
56. -От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях питания?
57. -Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?
58. -Перечислите виды меню?
59. -Характеристика меню со свободным выбором блюд и меню дежурных блюд в ресторане?
60. -Характеристика меню комплексных завтраков, обедов, ужинов.
61. Характеристика меню дневного рациона питания.
62. -Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
63. -Порядок расположения винно-водочных изделий в прейскуранте?
64. -Требования к оформлению меню?
65. -Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
66. -Какие элементы включает в себя «система качества» ?
67. -Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
68. -Что такое сертификация продукции и услуг?
69. -Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для оценки и подтверждения соответствия продукции.
70. -Что означает «концентрация» производства?

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих 25627 Портье**  
основной профессиональной образовательной программы  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело

**2 курс**

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552 и рабочей программы по ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье.

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С. преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

Рассмотрена и одобрена цикловой комиссии социально-экономических дисциплин

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии дисциплин \_\_\_\_\_ Шахова Т.Н.

Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств
- 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
- 3 Комплект контрольно-оценочных средств.
- 4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле.

**1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств  
по ПМ 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) Выполнение работ по профессии 25627 Портье образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Formой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Форма проведения экзамена: выполнение практических работ

**1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ. 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<p>ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликтную ситуацию;</li> <li>- ограничивать предмет спора;</li> <li>- распознавать тип конфликта;</li> <li>- диагностировать исход конфликтной ситуации;</li> <li>- быть эмоционально выдержанным;</li> <li>- установить наличие/отсутствие проблемы;</li> <li>- анализировать проблемную ситуацию;</li> <li>- работать с информационными и справочными материалами;</li> <li>- работать в команде;</li> </ul>
<p>ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь работать с претензиями;</li> <li>- анализировать действия других сотрудников;</li> <li>- давать оценку поведению сотрудников гостиницы;</li> <li>- разрабатывать план по устранению выявленных недостатков;</li> <li>- уметь распознавать кризисную ситуацию;</li> </ul>
<p>ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать причину, вызвавшую кризисную ситуацию;</li> <li>- намечать путь решения из создавшейся ситуации;</li> <li>- вырабатывать в себе стрессоустойчивость;</li> <li>- умение находить альтернативное решение.</li> </ul>

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p>

	<p>оптимальность определения этапов решения задачи;</p> <p>адекватность определения потребности в информации;</p> <p>эффективность поиска;</p> <p>адекватность определения источников нужных ресурсов;</p> <p>разработка детального плана действий;</p> <p>правильность оценки рисков на каждом шагу;</p> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>
<p>ОК. 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</p> <p>адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</p> <p>точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>
<p>ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</p> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</p> <p>оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>
<p>ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</p> <p>толерантность поведения в рабочем</p>



	коллективе
ОК 06. Проявлять патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	гражданско-позицию, осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей понимание значимости своей профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

## 2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ. 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портъе.

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации
	3 семестр
МДК 05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье.	дифференцированный зачет
	экзамен
УП.05	дифференцированный зачет
ПП.05	дифференцированный зачет
ПМ	экзамен (квалификационный)

Элемент модуля	Текущий контроль
МДК 05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье.	Тестирование Экзаменационные билеты
УП.05	Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением работ на производственной практике
ПП.05	
ПМ	- накопительная система оценивания по результатам выполнения заданий по темам МДК - контроль выполнения работ путем наблюдения деятельности обучающегося на учебной и/ или производственной практике и анализа документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ.

## 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ПМ. 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

- контрольные работы;
- выполнение и защита лабораторных и практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнение исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирование по отдельным темам и разделам МДК;
- устный или письменный опрос на занятии;

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	4	5	6	7
		Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье			
		МДК 05.01.Технология выполнения работ по должности служащего Портье.			
Уметь: осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; регистрировать	ПК 5. 1. -5.3 ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Тема 1.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы

<p>гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан Знать: функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;</p>					
<p>Уметь: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; Знать: правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации</p>	<p>ПК 5. 1. -5.3 ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10</p>	<p>Тема 1.2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы</p>	<p>2</p>	<p>Вопросы для письменного опроса по теме Практическое занятие.</p>	<p>Тестирование Контрольные работы</p>

иностранных гостей; правила работы с информационной базой данных гостиницы;					
<p>Уметь: выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>Знать: правила работы с информационной базой данных гостиницы; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	ПК 5. 1. -5.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Тема 1.3 Основные службы гостиничного предприятия. Организация предоставления основных дополнительных услуг	и и	<p>Вопросы для устного опроса по теме.</p> <p>Практическое занятие.</p>	Тестирование Контрольные работы
<p>Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>Знать: регистрации и размещения гостей; правила приема, регистрации и индивидуальных</p>	ПК 5. 1. -5.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Тема 1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	2	<p>Вопросы для устного опроса по теме.</p> <p>Лабораторное занятие</p>	Экзаменационные билеты для устного экзамена

гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;					
--	--	--	--	--	--

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Форма контроля</b>
У1. осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	-анализировать конфликтную ситуацию; -ограничивать предмет спора; - распознавать тип конфликта;	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ(контрольные работы, диф. зачеты. Наблюдение, анализ , оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
У2. выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого	-диагностировать исход конфликтной ситуации; -быть эмоционально выдержанным;	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ(контрольные работы, диф. зачеты. Наблюдение , анализ , оценка

<p>рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p>		<p>результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>У3. разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p>	<p>установить наличие/отсутствие проблемы; -анализировать проблемную ситуацию; -работать с информационными и справочными материалами; - работать в команде; - уметь работать с претензиями;</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>31. функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; стандарты обслуживания и регламенты службы приема</p>	<p>-анализировать действия других сотрудников; -давать оценку поведению сотрудников</p>	<p>Устный опрос во время занятия Решение задач</p>

<p>и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;</p>	<p>гостиницы;</p>	
<p>32. порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей; правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>	<p>- разрабатывать план по устранению выявленных недостатков; - распознавать кризисную ситуацию; - анализировать причину, вызвавшую кризисную ситуацию; - намечать путь решения из создавшейся ситуации;</p>	<p>Устный опрос во время занятия Решение задач</p>
<p>33. правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p>	<p>-вырабатывать в себе стрессоустойчивость; -находить альтернативное решение.</p>	<p>Устный опрос во время занятия Решение задач</p>



### **3. Комплект контрольно-оценочных средств.**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

##### **Вопросы для устного и письменного опроса:**

1. Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации Порядок осуществления кассовых операций.
2. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы
3. Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира.
4. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.
5. Документация по оформлению наличного денежного обращения.
6. Денежные документы: виды и правила работы с ними.
7. Порядок ведения книги учета движения денежных документов
8. Порядок оформления кассовых документов.
9. Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям.
10. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.
11. Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов.
12. Получение наличных денег в банке по чековой книжке.
13. Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет.
14. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости.
15. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.
16. Организация деятельности гостиницы, общие положения.
17. Правовое регулирование гостиничного дела.
18. Характеристика основных служб гостиницы.

19. Функции директора гостиницы.
20. Служба по работе с клиентами.
21. Организация бронирования.
22. Служба по работе с клиентами.
23. Прием, размещение и выписка гостей
24. Служба по работе с клиентами.
25. Прием, размещение и выписка гостей.
26. Служба по работе с клиентами.
27. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.
28. Услуги питания в гостинице. Правила предоставления.
29. Услуги по бронированию билетов и арендотранспортных средств.
30. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»

#### Критерии оценок при устном ответе

"5" /отлично/ - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

"4" /хорошо/ - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

"3" /удовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

"2" /неудовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **Вопросы для письменного опроса по теме:**

1. Решение ситуационных задач:
2. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
3. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов
4. Оформление депонированной заработной платы.
5. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров
6. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
7. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
8. Концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона
9. Технология производственных процессов в гостинице.
10. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.
11. Моделирование ситуаций.
12. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием.
13. Составление должностной инструкции портье гостиницы
14. Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда
15. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.

### Критерии оценок при письменном ответе

"5" /отлично/ - учебный материал излагается полно, отличается глубоким изложением материала, отсутствуют ошибки или имеется один недочет, обучающийся может привести примеры из дополнительной литературы.

"4" /хорошо/ - ответ полный, на хорошем теоретическом уровне, но имеются незначительные нарушения изложения материала.

"3" /удовлетворительно/ - ответ раскрыт не полностью, отсутствует глубина изложенного материала, имеются отдельные нарушения в правильности изложения материала.

"2" /неудовлетворительно/ - ответ не раскрывает обсуждаемый вопрос, отсутствует полнота изложения учебного материала, допущены грубые теоретические ошибки.4

### **3.2. Комплект оценочных средств**

#### **ЗАДАНИЕ № 1**

##### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

##### **Текст задания А:**

Господин Антонов забронировал номер стоимостью 4300 руб/сут в отеле «Луч» с 12.12.23г. время заезда 14.00ч по 18.12.23г. время выезда 19.00ч. Но рабочая командировка закончилась на 2 дня раньше. Ваши действия как администратора гостиницы.

##### **Текст задания В:**

Китайские туристы проживали в гостинице 3\*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.

Решаемые вопросы:

1. В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
2. Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
3. Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

### **ЗАДАНИЕ № 2**

#### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

#### **Текст задания А:**

В гостинице «ВАРТА» через агентство бронирования по безналичному расчету был зарезервирован номер на имя Джона Смита гражданина Англии. Гость приехал в назначенное время. Произведите поселение иностранного гостя, какие документы необходимы и почему. Ответ обоснуйте.

#### **Текст задания В:**

Вы – старшая горничная. В соответствии с заявкой о побудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

### **ЗАДАНИЕ № 3**

#### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

#### **Текст задания А:**

В гостинице «Обь» агентство забронировало номер стоимостью 3300 руб/сут на имя Денисова В.П. С 23.01.23г. время заезда 05.00ч по 25.01.23г. время выезда 17.00ч. Ранний заезд 600 руб. Но 21.01.23г. агентство прислало аннуляцию. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

#### **Текст задания В:**

Молодая супружеская пара остановилась в номере 3\* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ей дорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба.

Решаемые вопросы:

1. Будет ли компенсирована пропажа женщине?
2. Зависит ли возможность предоставления компенсации от звездности гостиницы?
3. Какие административные меры могут быть применены к горничной?
4. Каким образом должна была поступить женщина перед уходом на пляж?

#### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

#### **ЗАДАНИЕ № 4**

##### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

##### **Текст задания А:**

Господин Пряхин А.А. проживал в гостинице в номере категории «Люкс» стоимостью 7600 руб./сут. С 07.03 23г. время заезда 14.00ч. по 09.03.23г. время выезда 12.00ч. Во время проживания в номере было разбито зеркало, об этом сообщила горничная. Ваши действия как администратора гостиницы.

##### **Текст задания В:**

К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Ваши действия.

##### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

#### **ЗАДАНИЕ № 5**

##### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

##### **Текст задания А:**

Путешествуя по России, госпожа Инга Вайнер из Германии остановилась в гостинице «Самотлор», регистрация от стойки с 10.09.23г. время заезда 12.00ч. по 12.09.23г. время выезда 18.00ч. Номер стоимостью 4500 руб./сут. Произведите поселение гостя.

##### **Текст задания В:**

Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 6**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

В гостинице «Надежда» агентство забронировало номер стоимостью 4800 руб./сут. на имя Лукьянова В.П. С 20.04.23г. время заезда 17.00ч по 22.04.23г. время выезда 17.00ч. Но гость не заехал. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

**Текст задания В:**

Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 7**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Господин Соколов оплатил проживание в номере люкс стоимостью 7200 руб./сут. С 12.10.23г. по 16.10.23г. Но 14.10.23г. он попросил переселить его



в номер стоимостью 3500руб./сут. Время выезда прежнее. Ваши действия как администратора гостиницы.

**Текст задания В:**

Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 8**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

В гостинице «Обь» 22.05.23г. с 05.00ч до 20.00ч. в президентском номере стоимостью 22200 руб/сут. планируется визит губернатора округа. Ранний заезд 600 руб. Этот гость относится к категории VIP – гость статуса «инкогнито». Ваши действия как администратора гостиницы.

**Текст задания В:**

Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 9**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

В гостинице «Обь» 22.05.23г. с 05.00ч по 23.05.23г. до 20.00ч. в номере люкс стоимостью 15600 руб./сут., ранний заезд 600 руб. останавливалась популярная певица Валерия. Этот гость относится к категории VIP – гость. Ваши действия как администратора гостиницы.

**Текст задания В:**

Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 10*****Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

В гостинице «Азалия» агентство забронировало номер стоимостью 2300 руб/сут на имя Яковлевой И.П. С 13.07.23г. время заезда 07.00ч по 15.07.23г. время выезда 12.00ч. ранний заезд 600 руб. Но 13.07.23г. агентство прислало аннуляцию. Вы администратор гостиницы - ваши действия.

**Текст задания В:**

Вы - горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

## **ЗАДАНИЕ № 11**

### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

### **Текст задания А:**

Господин Иванов А.А. забронировал одноместный номер в гостинице по телефону и сообщил, что заедет 21 марта в 12.00, но к этому времени не подъехал. В это время в гостиницу вошел гость и попросил одноместный номер для проживания. Свободных номеров не было, лишь номер, забронированный Ивановым. Ваши действия как администратора. В 14.00ч подъехал Иванов и сообщил, что рейс задержали. Что вы предпримите, работая администратором гостиницы.

### **Текст задания В:**

Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

## **ЗАДАНИЕ № 12**

### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

### **Текст задания А:**

На электронный адрес гостиницы пришло письмо такого содержания «Прошу забронировать номер с 12 по 14 октября. Сколько это будет стоить». Вы администратор гостиницы – ваши действия.

**Текст задания В:**

Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 13**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Предприятие отправляет в командировку сотрудника и хочет разместить его в вашей гостинице. Вы администратор гостиницы – оформите правильно заявку на гостя.

**Текст задания В:**

В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 14**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Гость забронировал на официальном сайте гостиницы одноместный номер стоимостью 2700 руб./сут. на 2 дня. Но по недосмотру сотрудников гостиницы свободных номеров этой категории на данную дату не оказалось. Гость приехал, а номера нет – ваши действия как администратора отеля.

**Текст задания В:**

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 15**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Господин Антонов В.В. забронировал номер стоимостью 2300 руб./сут. в отеле «Луч» с 12.10.23г. время заезда 18.00ч по 14.10.23г. время выезда 12.00ч. Но не успел закончить свои дела и попросил администратора продлить номер на сутки. К сожалению, на 15.10.23г. свободных номеров данной категории не было. Имелись номера категории комфорт стоимостью 3800 руб./сут. Ваши действия как администратора гостиницы.

**Текст задания В:**

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 16*****Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Гражданин РФ Петров С.П. хочет остановиться в гостинице на сутки с 03.03.23г. по 04.03.23г. в одноместном стандартном номере стоимостью 3200 руб. Вы администратор гостиницы, какие документы вы попросите у гостя и почему. Обоснуйте ответ.

**Текст задания В:**

Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как поступить горничной в этой ситуации?

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

## **ЗАДАНИЕ № 17**

### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

### **Текст задания А:**

В гостиницу в Санкт-Петербурге прибыли туристы из Владивостока, Белоруссии и Испании. Чем будут отличаться регистрационные карты этих людей в гостинице? Оформите регистрационные карты для Виктора Спивакова из Владивостока, Ивана Петренко из Минска и Сесилии Фернандес из Мадрида.

### **Текст задания В:**

Китайские туристы проживали в гостинице 3\*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживает дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.

Решаемые вопросы:

1. В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
2. Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
3. Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

## **ЗАДАНИЕ № 18**

### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

#### **Текст задания А:**

Василий Смирнов через туристическую фирму «Вокруг света» бронирует номер в московской гостинице «Россия» сроком на 10 дней. Оформите заявку на бронирование, а также подтверждение бронирования, которое будет передано фирме «Вокруг света». Какие виды существуют заявок на бронирования и в чем их суть?

#### **Текст задания В:**

Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

#### **Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

## **ЗАДАНИЕ № 19**

### ***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

#### **Текст задания А:**

Китайские туристы проживали в гостинице 3\*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы.



Решаемые вопросы:

- В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
- Каким образом должен поступить администратор и горничная перед заездом клиентов?
- Какие меры следует применять к туристу, если номер испорчен по его вине?

**Текст задания В:**

Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

**ЗАДАНИЕ № 20**

***Инструкция:***

Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания А:**

Господин Шульгин П.А. проживал в номере люкс стоимостью 9500 руб/сут. С 12.06.23г. по 14.06.23г. Во время проживания гость изрядно выпил, шумел, а в номере горничная обнаружила сломанный журнальный столик. Возмещать ущерб за сломанный столик гость отказался, у стойки администратора кричал, грубил. Ваши действия как администратора отеля.

**Текст задания В:**

К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Ваши действия.

**Условия выполнения задания**

Максимальное время выполнения задания: 1ч.30 мин.

#### 4. Информационное обеспечение обучения по модулю.

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
3. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
5. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
6. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
7. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2017.
9. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
10. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2021.
11. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
12. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
13. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
14. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>
15. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>
16. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>
17. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 248 с. — (Профессиональное образование).
18. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 390 с. — (Профессиональное образование).
19. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 287 с. — (Профессиональное образование).

20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 163 с. — (Профессиональное образование).

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по профессиональному модулю

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
приема и размещения

основной профессиональной образовательной программы  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
специальности:

43. 02. 14 Гостиничное дело

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения 43. 02. 14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 9 декабря 2016 г. и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Аванесова О.А., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и одобрена цикловой комиссией дисциплин сферы услуг**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т. Н. Шахова

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Комплект контрольно – оценочных средств.
- 4 МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения
- 5.Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле

**1 Паспорт фонда оценочных средств  
по профессиональному модулю  
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников  
службы приема и размещения**

**Специальность 43. 02. 14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения специальности и составляющих его профессиональных и общих компетенций, профессиональной образовательной программы по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Форма проведения экзамена: *защита курсовой работы.*

**1.2 Область применения**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ.01.

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

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.



ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 1.3.1 Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 16.	Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела
ЛР 17.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ЛР 18.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела
ЛР 19.	Активно применять полученные знания на практике
ЛР 20	Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения
ЛР 21.	Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию
ЛР 22	Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов
ЛР 23	Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык
ЛР 24	Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги

### 1.3.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных

	ресурсах и
1.1.	персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело при освоении ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации		
	3 семестр	4 семестр	5 семестр
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	–	экзамен	–
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	–	дифференцированный зачет	–
УП.01	–	дифференцированный зачет	–
ПП.01	–	–	дифференцированный зачет
ПМ 02			экзамен (квалификационный)

Элемент модуля	Текущий контроль
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<i>Наблюдение в ходе занятий МДК Наблюдение за выполнением практических работ; курсовой работы Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы Тестирование</i>
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	<i>Наблюдение в ходе занятий МДК и выполнения практических работ Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы Тестирование</i>
УП.01	<i>Наблюдение и оценка на практических занятиях Наблюдение за выполнением индивидуальных заданий</i>

ПП.01	<i>Наблюдение за выполнением работ на производственной практике</i>
ПМ 01	<i>Наблюдение за выполнением курсовой работы</i>

## 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Формы текущего контроля:

- выполнение и защита практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся
- курсовая работа;
- тестирование по отдельным разделам МДК;
- устный опрос на занятии.

### МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно – оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	4	5	6	7
		Раздел ПМ 01 Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
		<b>МДК 01.01</b> Организация и контроль текущей деятельности			

		сотрудников службы приема и размещения		
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные</li> </ul>	<p>ПК 1.1– ПК 1.3</p> <p>ОК 1-2 ОК4, ОК5, ОК 7</p>	<p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p>	1	<p>Вопросы для устного опроса по теме</p> <p>Экзамена ционные билеты для устного экзамена</p>

<p>процедуры, определяющие работу службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения.</li> </ul>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> </ul>	<p>ПК 1.2 ОК 1–2 ОК 4, ОК5</p>	<p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p>	<p><b>1</b></p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>
		<p><b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b></p>			
		<p><b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей</b></p>			

		<b>деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> </ul>	<p>ПК 1.2. ОК 1–2 ОК 4- 5 , ОК 9-10</p>	<p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p>	2	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практические занятия.</p>	<p>Экзаменационные билеты для дифференцированного зачёта</p>
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> </ul> <p>Уметь:</p>	<p>ПК 1.2. ОК 2–5 ОК 9-10</p>	<p>Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.</p>	2	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практические занятия.</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>

<p>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p> <p>Знать:</p> <p>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</p>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <p>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <p>Уметь:</p> <p>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел</p>	<p>ПК 1.2. ПК 1.3. ОК 1–2 ОК 5 ОК 9-10</p>	<p>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p>	<p>2</p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>



<p>при окончании смены Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> </ul>					
		<p><b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b></p>			
		<p><b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b></p>			
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.</li> </ul>	<p>ПК 1.2 ПК 1.3.. ОК 1- ОК2 ОК 4 ОК 9 ОК 11</p>	<p>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p>		<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие</p>	<p>Экзамены национальные билеты для устного экзамена</p>

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>– методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>				
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере</li> </ul>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2.. ОК 1- ОК2 ОК 9 ОК 10</p>	<p>Тема 3.2. Организация ночного аудита</p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие</p>	<p>Экзаме национ ные билеты для устног о экзамене</p>

туризма и предоставления гостиничных услуг; – стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; – методы планирования труда работников службы приема и размещения					
---	--	--	--	--	--

Формы промежуточной аттестации:

дифференцированный зачет;

экзамен.

Тесты – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	50 % правильных ответов	Тестирование
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача

деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и	50 % правильных ответов	Тестирование
	Оценка результата	Собеседование

размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результатов	Экзамен
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

государственном и иностранном языке		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	50% правильных ответов	Тестирование
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные	Оценка результата	Тестирование

технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

### 3 Комплект контрольно – оценочных средств

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

##### Вопросы для устного опроса:

*Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями*

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания
3. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
4. Требования к обслуживающему персоналу.
5. Функции порттье, кассира и консьержа.
6. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
7. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
8. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.

*Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.*

1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

*Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.*

1. Проблемы службы приема и размещения.
2. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
4. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
5. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
6. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
7. Организация хранения личных вещей.
8. Процесс поселения в гостиницу.
9. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
- 10.

*Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.*

1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя

*Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки*

1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
2. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
3. Функции кассира службы приема и размещения.
4. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.

*Оборудование кассового отделения гостиницы.*

5. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

*Подготовка и проведение операций расчета.*

6. Правила оформления счетов.
7. Способы оплаты в гостиницах.
8. Оформление счетов.
9. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
10. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
11. Порядок ведения кассовых операций. Ф
12. Нормы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.



13. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
14. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

*Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.*

1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.

*Тема 3.2. Организация ночного аудита*

1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
2. Изучение правил выполнения ночного аудита.
3. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
5. Ознакомление с видами отчетной документации

#### Критерии оценок при устном ответе

«5» /отлично/ – ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

«4» /хорошо/ – ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

«3» /удовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

«2» /неудовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2 Тестирование по отдельным разделам МДК**

#### **Тест**

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
  - б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
  - в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер
2. Отметить, что не относится к функциям регистратора
- а) забота о клиентах
  - б) регистрация и размещение клиентов
  - в) уборка номеров
3. График работы работников службы приема и размещения
- а) с 08.00 до 18.00 часов
  - б) круглосуточно
  - в) с 06.00 до 20.00 часов
4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 13.00 18.07.2011 г., выехал 17.00 23.07.2011 г., стоимость номера – 3000 рублей.
5. Функции службы приема и размещения
- а) встреча и регистрация гостей
  - б) встреча, регистрация и размещение гостей
  - в) бронирование мест в гостинице
6. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы
- а) на дальних подступах к гостинице
  - б) на ближних подступах к гостинице
  - в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице
7. Функции портье
- а) оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
  - б) инструктаж работников
  - в) мотивация работников
8. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11.00 15.06.2011 г., выехал 19.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.
9. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой
- а) сидя
  - б) стоя
  - в) сидя или стоя
10. Функции швейцар
- а) работа с почтой и сообщениями
  - б) встреча и приветствие клиентов гостиницы
  - в) расчет клиентов при выезде
11. Последовательность уборки двухкомнатного номера
- а) гостиная, спальня, санузел
  - б) спальня, гостиная, санузел
  - в) санузел, спальня, гостиная
12. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2011 г., выехал в 17.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.
13. Основные программы автоматизации гостиничного предприятия.

**Критерии оценивания практического занятия (по 100-балльной системе оценивания):**

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

### ***Критерии оценивания тестовых заданий:***

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется, если студент ответил дал менее 8 правильных ответов.

Удовлетворительно (50-74)

если студент правильно ответил на 8 и более вопросов теста.

Хорошо (75-84)

если студент правильно ответил на 10 и более вопросов теста.

Отлично (85-100)

выставляется, если студент правильно ответил на 12 и более вопросов

### **3.3 Практические задания**

#### Практическое занятие № 1

##### «Общие требования к средствам размещения»

Цель практической работы: формирование знаний у обучающихся о требованиях, предъявляемых к средствам размещения:

Задания для выполнения обучающимся.

Задание 1. Перечислите и охарактеризуйте общие требования, предъявляемые к средствам размещения:

- 1) требования к персоналу;
- 2) требования к оснащению и оборудованию;
- 3) требования к номеру средства размещения;
- 4) дополнительные требования к коллективным средствам размещения;
- 5) требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения;
- 6) требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения;
- 7) требования безопасности.

Задание 2. Разработайте структурный состав службы приема, размещения и выписки гостей.

Задание 3. Составьте перечень основных функций и задач, закрепленных за данной службой.

## Практическое занятие № 2

«Устная коммуникация с гостем во время проживания»

Цель практической работы: формирование знаний у обучающихся деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

*Ролевая ситуация: Гость интересуется основными и дополнительными услугами отеля.*

*Примерный перечень гостиниц:*

- Отель «Англетер» - <http://www.angleterrehotel.com/>
- Отель «Астория» - <https://www.roccofortehotels.com/hotels-and-resorts/hotel-astoria/>
- Отель «LOTTE» - <https://www.lottehotel.com/stpetersburg-hotel/en.html>
- Отель »Four Seasons Hotel lion palace St. Petersburg» <https://www.fourseasons.com/stpetersburg/>
- Отель »Belmond Grand Hotel Europe» - <https://www.belmond.com/hotels/europe/russia/st-petersburg/>

Задание:

1. В сети Интернет выбрать 1 из гостиниц Санкт-Петербурга;
2. Письменно проанализировать ее основные и дополнительные услуги;
3. Представить, согласно стандартам, гостю информацию по запросу(письменно).

## Практическое занятие № 3

«Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя»

Цель практической работы: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков при приеме и размещении гостей.

Пояснения к работе.

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

*Ролевая ситуация:*

- *Гость заезжает на 3 суток в гостиницу. Номер забронирован и оплачен заранее, завтраки включены в стоимость проживания.*
- *Гость заезжает на 2 суток в гостиницу. Номер заранее не забронирован.*

Задание:

1. Подготовить стойку приема и размещения для работы;
2. Произвести заселение гостя согласно стандартам.
3. Заполнить карту гостя и проверить правильность ее заполнения, проанализировать правильность ее заполнения

#### Практическое занятие № 4

##### «Автоматизированные системы контроля и безопасности»

Цель практической работы: изучить автоматизированные системы контроля и безопасности, правила пользования сейфами и депозитарными ячейками

*Задание 1. Ответьте на вопросы:*

1. Охарактеризуйте системы контроля доступа в помещения отеля.
2. Из каких частей состоит система электронных замков?
3. Охарактеризуйте системы управления замками.
4. Охарактеризуйте сейфы в гостиничных номерах.
5. Для каких целей гости используют депозитные ячейки? Приведите примеры.
6. Охарактеризуйте возможность хранения багажа в отеле.
7. Какие формальности нужно выполнить сотруднику, если гость потерял багажный талон?
8. Охарактеризуйте правила хранения и выдачи найденных вещей.

*Задание 2. Составить памятку «Правила пользования сейфами и депозитарными ячейками».*

## «Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер»

Цель практической работы: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка навыков работы с профессиональными программами, отработка профессиональных компетенций и навыков.

*Задание 1. Ответить на вопросы письменно.*

1. Как заключается договор на гостиничное обслуживание?
2. Опишите порядок регистрации гражданина РФ.
3. В каких случаях гость может расторгнуть договор на оказание услуги?

*Задание 2:*

*Пояснения к работе*

Работа выполняется с использованием оборудования в кабинете на стойке регистрации в форме ролевой игры. Для моделирования ролевых ситуаций студентам необходимо объединиться в группы по 2 человека.

1. Подготовить стойку приема и размещения для работы;
2. Произвести переселение, или подселение гостя по стандартам

*Ролевая ситуация:*

- *Гость после заселения просит номер выше забронированной категории.*
- *К уже проживающему гостю приезжает супруг, или супруга и будет проживать с ним до дня выезда.*

Задание 2: Решить ситуационные задачи (письменно)

**Ситуация 1.** Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

**Ситуация 2.** Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее

предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те, и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

**Ситуация 3.** Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

**Ситуация 4.** Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которую обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

#### Практическая работа 6

##### «Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами»

Цель практической работы: формирование у обучающихся знаний о основных и дополнительных услугах в гостинице, отработка профессиональных компетенций и навыков.

*Задание 1. Ответить на вопросы письменно.*

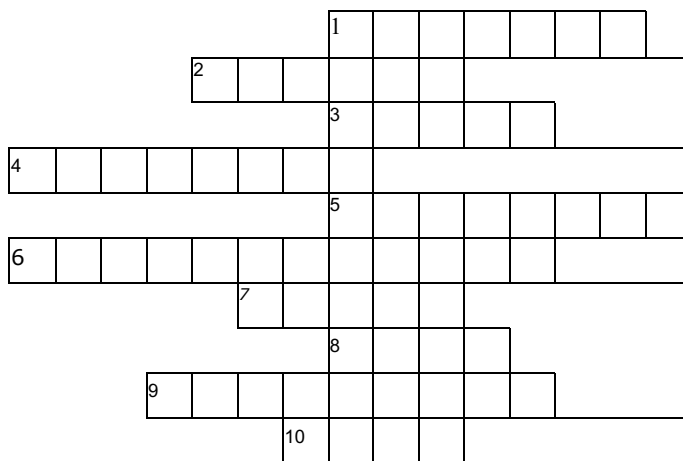
1. Перечислите основные услуги, предоставляемые в гостинице?
2. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг
3. Какие услуги включены в стоимость номера?
4. Какие бесплатные услуги могут предоставляться дополнительно?
5. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату?
6. Охарактеризуйте свадебный пакет. Приведите примеры данного пакета
7. Охарактеризуйте конференц-пакет. Приведите примеры данного пакета
8. Охарактеризуйте пакеты для отдыха. Приведите примеры данного пакета

*Задание 2. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).*

Вопросы к головоломке (по горизонтали): 1. Самая востребованная гостями услуга после размещения. 2. Бесплатная услуга, включенная в стоимость проживания. 3. Результат проделанной работы службы в конце смены. 4. Дополнительная бесплатная услуга. 5. Обязательная услуга за дополнительную плату. 6. Услуга, включенная в стоимость номера. 7. Вид полиграфической продукции, представленный в виде стандартного бумажного листа

определенного формата с воспроизведенной на нем постоянной информацией. 8. Платная дополнительная услуга для гостей приезжающих с детьми. 9. Бытовая платная услуга. 10. Бесплатная услуга в гостиничных номерах категории «5 звезд».

Ключевое слово — основная услуга, предлагаемая гостям.



*Задание 4. Ответьте на тестовые задания.*

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:
  - А) привлечения клиентов и формирования их лояльности;
  - Б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
  - В) получение прибыли от дополнительных услуг;
  - Г) инновационный подход.
2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:
  - А) порядок и сроки оплаты;
  - Б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
  - В) виды услуг и их стоимость;
  - Г) срок проживания в гостинице.
3. Выберите из представленного списка категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения:
  - А) повторные гости;
  - Б) семьи;



- В) нежелательные гости;
- Г) молодожены.

4. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:

- А) заказ билетов и экскурсий;
- Б) сауна, турецкая баня;
- В) заказ такси;
- Г) продажа сувениров, подарков, книг;
- Д ) визовая поддержка.

5. Укажите виды дополнительных услуг:

- А) включенные в стоимость номера;
- Б) бесплатные;
- В) услуги, предоставляемые за отдельную плату.

6. Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трансформера «1С: Предприятие»:

- А) эдельвейс;
- Б) синимекс;
- В) невский портъе;
- Г) интеротель.

7. Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы:

- А) параметры номерного фонда;
- Б) расчетный час, ночной аудит;
- В) время оформления гостя, работа с группами;
- Г) индивидуальные особенности гостиницы;
- Д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.

8. Укажите критерии организации дополнительных услуг:

- А) грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
- Б) привлечения дополнительных клиентов;
- В) получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;
- Г) оправданность и целесообразность.

9. Меню со свободным выбором блюд — это меню, в котором ...:

- А) указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- Б) не проставлены цены;
- В) фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.

10. Выберите из предложенного перечня обязательные услуги:

- А) включенные в стоимость номера;
- Б) бесплатные;
- В) услуги, предоставляемые за дополнительную плату.

11. Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:

- А) бронирование через интернет;
- Б) ксерокопирование, ламинирование документов;
- В) распечатка газет и доставка в номера;
- Г) международная связь;
- Д) предоставление сейфов?

12. Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) бесплатного проживания;
- В) уменьшить цену за оказанную услугу;
- Г) бонусную карту на обслуживание в Зра-салоне.

13. Укажите способы предоставления услуги питания:

- А) бесплатное питание;
- Б) самообслуживание;
- В) питание, предоставляемое за дополнительную плату.

14. Укажите виды гостиничных пакетов:

- А) круглогодичные;
- Б) зимний пакет;
- В) пакет выходного дня.

15. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях:

- А) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет- бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью;
- Б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование;
- В) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управление складами, поставщиками?

16. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или

некурящий номер;

Б) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;

В) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.

17. Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента:

А) система накопления очков;

Б) система покупки услуг;

В) система взаимного обмена льготами.

18. Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье:

А) контроль предоставленных услуг;

Б) контроль состояния номерного фонда;

В) периодичность;

Г) контроль загрузки гостиницы.

Ответы на вопросы теста

1	А, В	7	А, Б, В, Д	13	Б, В
2	А, В, Г	8	Б, В, Г	14	А, В
3	А, Б, Г	9	А	15	А
4	Б, Г, Д	10	А, В	16	Б
5	Б, В	11	Б, Г	17	А
6	Б	12	А, В	18	Б, Г

#### Практическая работа 7

##### «Поселение гостя по брони»

Цель практической работы: изучение обучающимися требований стандарта к поведению сотрудника службы приема и размещения во время регистрации и поселения гостя, изучение бланков форм первичной отчетности гостиниц (Форма 1-Г); ознакомление со стандартами конкретных гостиниц

Задание.

*Теоретическая часть:*

По прибытии в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Продолжительность регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу — предварительно забронировавший номер или нет. Поселение по брони в гостиницах, где организован

автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Если стороны приходят к взаимному согласию, то исполнитель обязан заключить с потребителем договор на оказание услуг.

Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) используются бланки строгой отчетности.

Клиент по прибытии должен заполнить анкету (Форма 1-Г) или подписать регистрационную карту, что свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей.

Обязанностью сотрудника службы приема и размещения, стоящего за стойкой ресепшн, является проверка правильности пунктов бронирования, содействие гостю в оформлении документов, проверке паспортных данных, проверке его платежеспособности, а также информировании гостя о порядке работы служб гостиницы, дополнительных услугах и правилах безопасного проживания в соответствии со стандартами отеля.

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите встречу гостя в соответствии с выданным стандартом гостиницы;
2. Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя;
3. Произведите встречу, регистрацию и поселение гостя в соответствии с заданием

АНКЕТА

Гостиница \_\_\_\_\_ Комната № \_\_\_\_\_

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Прибыл \_\_\_\_\_ (дата, часы) Выбыл \_\_\_\_\_ (дата, часы)

2. Дата рождения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_ г.

3. Место рождения

Область, край, республика \_\_\_\_\_ Район \_\_\_\_\_

город (селение) \_\_\_\_\_

4. Паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_  
(когда)

\_\_\_\_\_ (наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

5. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_

6. Цель приезда \_\_\_\_\_  
(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)

7. Срок проживания до \_\_\_\_\_ Продление проживания \_\_\_\_\_

8. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

На дополнительное место в номере согласен(на) \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой всех мест \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Варианты заданий

### Вариант № 1.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.2014 по 05.08.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор. КУРСК адрес прописки гор. КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

<i>Гостиница</i>	CROWNE PLAZA AEROPORT
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	215
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

### Вариант №2

Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.2014 по 12.06.2014 в расчете на одного человека. Гость опоздал на сутки. Заполните анкету гостя при условии, что он уехал 12.06.2012 в 20.00. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос. ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв. 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

<i>Гостиница</i>	SOKOS PALACE BRIDGE
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	202
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

### Вариант № 3.

Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.2014 по 25.06.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал раньше на 2 часа. Отель согласился поселить его раньше расчетного часа без доплаты. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 25.06.2014 в 15.00. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп. 8 Кв. 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА).

<i>Гостиница</i>	ОКТЯБРЬСКАЯ
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	524
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

### Вариант №4

Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.2014 по 18.10.2014 в расчете на одного человека. Она опоздала на 5 часов. Заполните анкету гостя при условии, что она уехала вовремя. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну г. НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор. НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв. 15, дата рожд. 20.08.1985, место рожд. гор. ЯЛТА).

<i>Гостиница</i>	МОСКВА
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	421
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

### Вариант №5

Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.2014 по 06.04.2014. Она приехала вовремя с ребенком (2005 г. р). Заполните анкету гостя при условии, что она и уехала вовремя. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г. МОСКВА, адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп. 8 Кв. 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА

<b>Гостиница</b>	ОХТИНСКАЯ
<b>Город</b>	Санкт-Петербург
<b>Номер №</b>	106
<b>Цель приезда</b>	туризм
<b>Время заезда</b>	14.00
<b>Время выезда</b>	12.00

#### Вариант № 6.

Артем Семенович Кривов забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.2014 по 18.07.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 18.07.2014 в 19.00. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г. АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор. АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв.: 232, дата рожд. 22.08.1970, место рожд. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

<b>Гостиница</b>	СПУТНИК
<b>Город</b>	Санкт-Петербург
<b>Номер №</b>	116
<b>Цель приезда</b>	туризм
<b>Время заезда</b>	14.00
<b>Время выезда</b>	12.00

#### Практическая работа 8

##### «Особенности поселения разных категорий гостей»

Цель практической работы: формирование у обучающихся умений принимать, регистрировать гостей, а также решать нестандартные ситуации в службе приема и размещения

*Задание 1. Ответить на вопрос письменно*

1. Каков порядок приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов?
2. Какими способами можно осуществить регистрацию группы?
3. Каков порядок приема, регистрации и размещения туристических групп?
4. Каков порядок приема, регистрации и размещения корпоративных групп?
5. Какие проблемные ситуации могут возникнуть во время заезда группы?
6. В чем заключается особенность обслуживания VIP-гостей?
7. Охарактеризуйте VIP-гостей, имеющих статус: «Инкогнито», «VIP из VIP», «секретные гости»





					ыл	ние организац ии, в которую прибыл		какого числа пропис ан		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

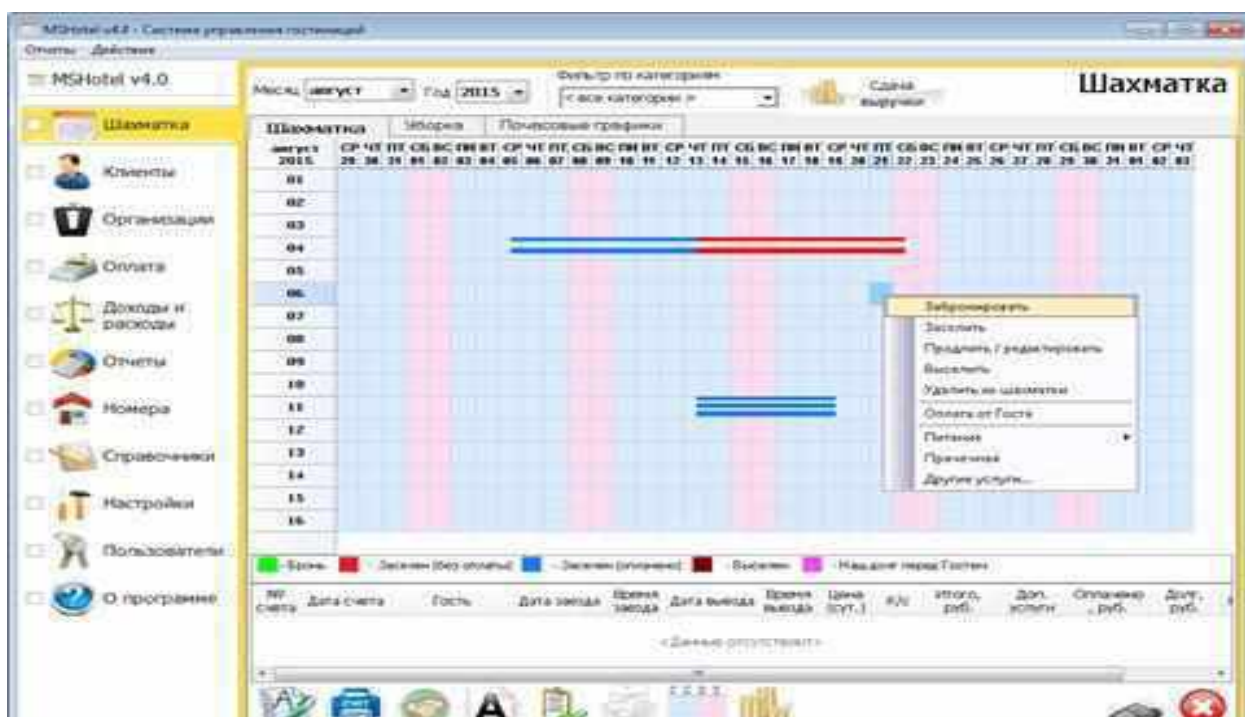
## Практическая работа 9

### «Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office»

Цель практической работы: формирование у обучающихся умений составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

*Задание 1.* Изучить структуру методических указаний по программе Front Office.

*Задание 2.* Запустите программу Front Office. Введите имя пользователя Admin пароль ..... Система разделена на отдельные модули, например, План, Счета, Отчёты, Бухгалтерия и т.д. Каждый модуль имеет строго функциональное назначение. Графически модули представлены как закладки. Для бронирования номера (или заселения) необходимо выбрать интересующий Гостя номер, навести курсор на планируемую дату заезда, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Забронировать» или «Заселить». Далее программа предлагает выбрать тип клиента:



Вариант «**Отдельные ФЛ (или группа ФЛ)**» следует выбирать, когда в гостиницу заселяется один человек или несколько (семья), при этом отчетные документы, если и нужны, то только одному человеку. Альтернативным вариантом является заселение «**Сотрудников по заявке организации (ЮЛ)**». В этом случае такие документы как *Счет, Акт, Договор* будут оформляться на организацию, и в них будут фигурировать ФИО проживающих.

При заселении сотрудников от организации Вам будет предложено выбрать организацию из *Списка организаций*, а затем непосредственно людей из списка *Клиенты*. При этом если в списке отсутствует нужная Организация или Клиент, их всегда можно

добавить с помощью кнопки  и заполнения необходимых данных в панели справа.

*Задание 3.* Запустите программу. Введите имя пользователя Admin пароль....

Зарегистрируйте заявку г-на Шишагина Игоря (начиная с сегодняшнего дня на 3 дня), т.е. в данном случае вы сделаете неразмещенное резервирование.

Для этого:

Обратите внимание, как выглядит информационная панель Плана на период заезда гостя.

Используйте кнопку быстрого резервирования.

- В карточке резервирования заполните поля Имя и Гость.
- С помощью кнопки задайте только лишь дату заезда и выезда
- Нажмите кнопку ОК.
- Обратите внимание созданное неразмещенное резервирование появится не в виде ленточки на Плане комнат, а только отобразится в информационной панели Плана в графе не размещено в виде числа. А также информацию о неразмещенном резервировании данного гостя можно увидеть в Таблице резервирований (обязательно посмотрите).

Пользователь: Директор (Полные права). Рабочая дата: 23 марта 2012 г.

Номерной фонд: Мед. услуги Вид: Период: с 23.02.2012 по 21.03.2012

Номера	23.02	24.02	25.02	26.02	27.02	28.02	29.02	01.03	02.03	03.03	04.03
	Четв.	Пятн.	Суб.	Воскр.	Пон.	Вт.	Ср.	Четв.	Пятн.	Суб.	Воскр.
<b>Уют</b>											
<b>Главный корпус</b>											
<b>1 этаж</b>											
Эконом 101		Куйбышев Т.									
Эконом 102		Коробков А.П.	Иванович Т.А.	Золотов Е.Д.							
Эконом 103			Мерседес Ж.					Грей Э.			
<b>2 этаж</b>											
Комфорт 201		Голубинский	Светланов М.								
Комфорт 202					Ивлев Т.М.						
Семейный 203			Громов И.П.								
Семейный 204			Вестов П.С.				Вестов П.С.				
<b>3 этаж</b>											
Семейный 301			Редер А.П.								
Семейный 302				Горбунов А.А.				Светланов М.			
Семейный 303		Колд Б.									
Семейный 304		Хлопотова М.	Супрунов И.								
<b>4 этаж</b>											
Люкс 401			Бородин								
Люкс 402										Грей Э.	
<b>Малый корпус</b>											

Комментарий документа:

После выбора Гостей, которые хотят заселиться (или забронировать номер), в шахматке появляется соответствующая полоска. На рисунке ниже зеленый контур говорит брони, а 2 полоски свидетельствуют о том, что в рамках этой брони собираются заселиться 2 человека. Когда эти люди реально приедут в гостиницу, Вам останется только выбрать ячейку шахматки соответствующей брони, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Заселить».

На горизонтальной панели сразу под шахматкой можно посмотреть, что означает тот или иной цвет в шахматке:

<span style="color: green;">■</span> - Бронь	<span style="color: red;">■</span> - Заселен (без оплаты)	<span style="color: blue;">■</span> - Заселен (оплачено)	<span style="color: darkred;">■</span> - Выселен	<span style="color: magenta;">■</span> - Наш долг перед Гостем
--	---	--	--	--

А еще ниже можно увидеть детальную информацию о проживающих Гостях. Для этого необходимо выбрать соответствующую ячейку шахматки. Несмотря на то, что на этапе бронирования (заселения) мы указывали двоих Гостей, внизу (под шахматкой) мы видим только фамилию *Андреев* (т.к. он был первым в списке *Взрослые*).

Информацию об остальных проживающих можно посмотреть, нажав на кнопку формирования *Анкеты*. В этом случае Вам будет предложено выбрать Гостя, о котором вы хотите посмотреть информацию. После нажатия на кнопку формирования *Анкеты* и выбора Гостя (если в номере проживает более одного человека), программа автоматически

сформирует заполненную *Анкету* по форме №5. На одном горизонтальном листе А4 будет напечатано 2 *Анкеты*.

Пример *Анкеты* представлен на рисунке ниже.

А	АНКЕТА	форма №5
<u>ИП Петров Юрий Константинович (АпартОтель)</u> наименование гостиницы, санатория, дома отдыха и пр.		
<u>г. Москва, пр-т Балаклавский, 26</u> адрес (регион, район, город, населенный пункт)		
		комн. <u>06</u>
1. Фамилия	<u>АНДРЕЕВ</u>	
2. Имя	<u>АНДРЕЙ</u>	
3. Отчество (при наличии)	<u>АНДРЕЕВИЧ</u>	
4. Дата рождения " <u>20</u> " <u>АВГУСТА</u> <u>1970</u> г.	5. Пол <u>МУЖ.</u>	
6. Место рождения: страна	<u>РОССИЯ</u>	
регион	_____	
район	_____	
город	<u>ТАМБОВ</u>	
населенный пункт	_____	
7. Гражданство	<u>КАЗАХСТАН</u>	
8. Документ, удост. личность: вид	<u>ПАСПОРТ</u>	
серия <u>9701</u> номер <u>342084</u> выдан " <u>31</u> " <u>ДЕКАБРЯ</u> <u>1988</u> г.		
орган, выдавший документ	<u>СЕВЕРО-ЗАПАДНЫМ РОВД Г.МОСКВЫ</u>	
	код <u>750-002</u>	
9. Место жительства, страна	<u>РОССИЯ</u>	
регион	_____	
район	_____	
город	<u>САНКТ-ПЕТЕРБУРГ</u>	
населенный пункт	_____	
ул.	<u>ПР.ЛЕНИНА</u>	, дом <u>24</u> корп. <u>2</u> кв. <u>218</u>
10. Прибыл " <u>21</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г.	Выбыл " <u>24</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г.	
11. Зарегистрировал	" <u>21</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г. Подпись _____	

Рядом с кнопкой формирования *Анкеты*



находятся и другие кнопки для

формирования отчетных документов: Счет



, Договор



, Акт



*Подтверждение бронирования*



, *Приходный кассовый ордер*





- *Гость просит заказать ему на завтра трансфер до аэропорта.*
- *Гость просит принести ему в номер утюг и гладильную доску.*
- *Гость жалуется на неработающий телевизор.*
- *Гост просит забрать у него вещи в прачечную и подготовить их к 18.00 сегодняшнего дня.*

<b>RECEPTION'S AGENDA</b>	
<b>Date:</b>	17.12.2018
<b>Shift:</b>	
<b>Responsible:</b>	

*Гость заезжает в гостиницу без предварительной брони.*

### **Практическая работа 11**

«Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)»

Цель практической работы: формирование и отработка умения у студентов составления профессиональной документации, отработка профессиональных компетенций и навыков.

#### **Пояснения к работе.**

Работа выполняется студентами индивидуально на рабочем месте с использованием оборудования в MS Word.

*Необходимые для создания заявок параметры:*

- *Дата и время обращения;*
- *Наименование структурного подразделения;*
- *Номер комнаты;*
- *Описание работ.*

## **Задание:**

Задание 1. Составить заявку на ремонт гостиничного номера.

Задание 2. Составить заявку на ремонт техники в ванной комнате.

Задание 3. Составить заявку на замену оборудования в гостиничном номере

### **Практическая работа № 12**

«Работа со счетами гостей. Составление примерного расчета стоимости проживания гостя»

Цель практической работы: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

**Задание 1.** Заполнить счет за проживание.

#### **Карточка 1.**

**Стоимость номера за сутки –1500 руб.**

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

#### **Карточка 2.**

**Стоимость номера за сутки –2500 руб.**

Проживание с 15.06. в 14.00 по 16.06. в 19.00

Дополнительное место – 1000 руб. Автостоянка – 100 руб. сутки. Бассейн – 700 руб.

Мини-бар – 500 руб.

#### **Карточка 3.**

**Стоимость номера за сутки –3500 руб.**

Бронь 50 %

Проживание с 13.03. в 17.00 по 18.03. в 23.00

Дополнительное место – 1000 руб. Телевизор – 50 руб. сутки Чайник – 10 руб. сутки.

#### **Карточка 4.**

**Стоимость номера за сутки –4500 руб.**

Проживание с 7.03. в 13.00 по 10.03. в 11. 00

Мини-бар – 1000 руб.

СПА услуги – 3000 руб.

Бассейн – 1000 руб.

#### **Карточка 5.**

**Стоимость номера за сутки –1700 руб.**

Бронь – 50 %

Проживание с 7.01. в 11.00 по 9.01. в 14. 00

Дополнительное место – 500 руб.



Автостоянка – 200 руб. сутки.

**Карточка 6-7.**

**Стоимость номера за сутки –1500 руб.**

Проживание с 01.08. в 20.00 по 03.08. в 20.00

Телевизор – 400 руб. сутки

Холодильник – 500 руб. сутки

**Карточка 8 .**

**Стоимость номера за сутки –3000 руб.**

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00

Бассейн – 1000 руб.

Массаж – 500 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

**Карточка 9.**

**Стоимость номера за сутки –5500 руб.**

Проживание с 04.01. в 16.00 по 08.01. в 16.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 300 руб. сутки.

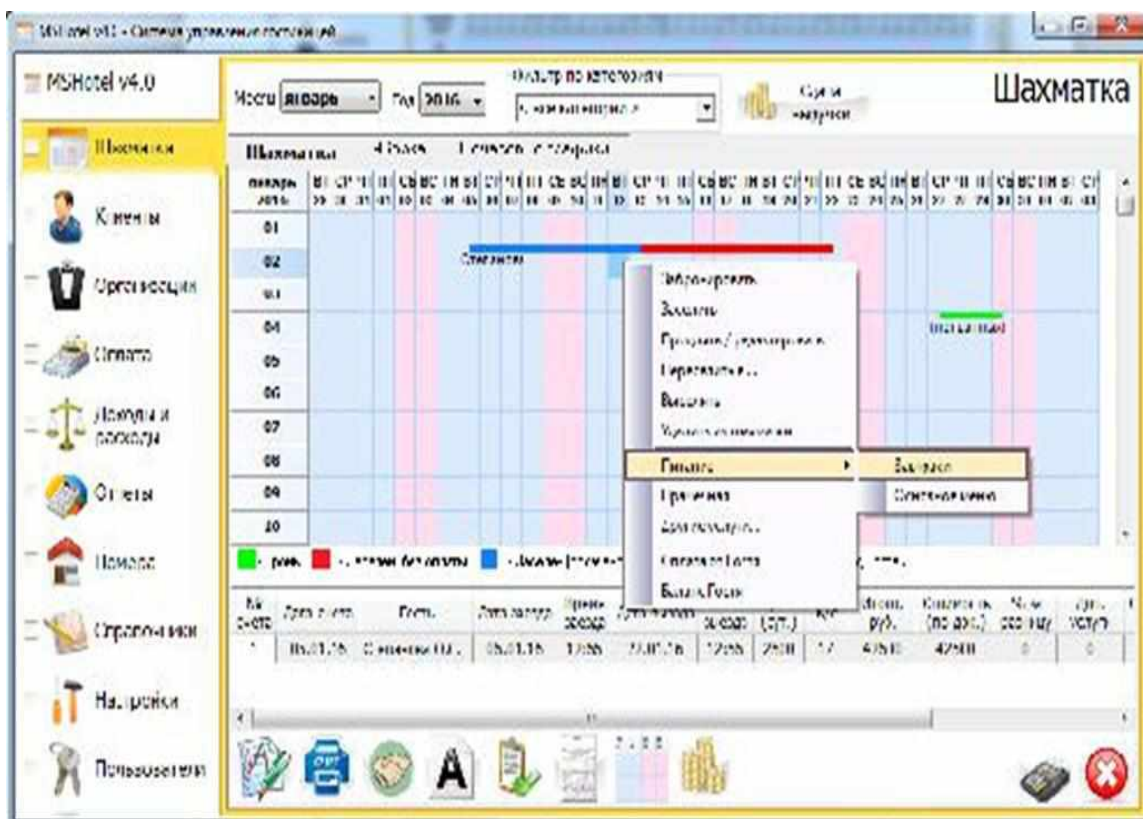
Практическая работа № 13

«Профессиональная автоматизированная программа. Оплата услуг. Выписка гостя»

Цель практической работы: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

*Задание.*

Гость решил воспользоваться дополнительными услугами: питание, прачечная и прочие услуги. Например, позавтракать. Для этого необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на номер и дату оказания услуги Гостя и выбрать пункт «**Питание**».



Программа предлагает следующее:

The 'Добавление доходов' dialog box contains the following information:

Дата	17.01.2016
Категория доходов	Питание
Товар	Грибной суп
Цена за ед., руб.	90,00р.
Количество	1
<b>Стоимость, руб.</b>	<b>90,00р.</b>
Номер	06
Клиент	Андреев А.А.
Способ оплаты	наличн.
Сотрудник	Администратор1
Примечание	

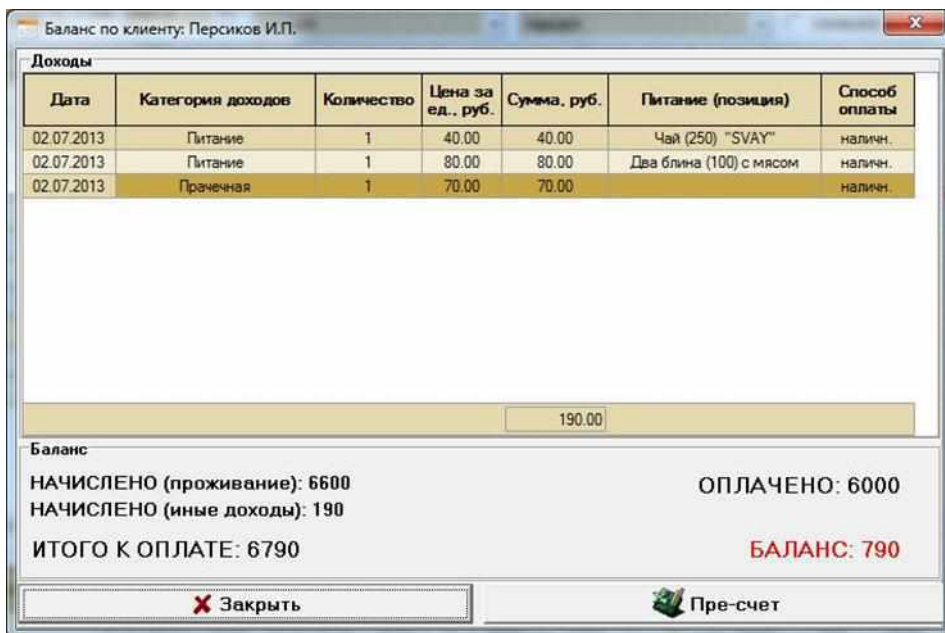
At the bottom of the dialog, there is a green checkmark icon and the text 'Добавить доход' (Add income).

В графе «Товар» выбираем выбранное Гостем (цена формируется из справочника) кликаем ОК. Главное следите за ячейкой даты, чтоб точно знать (при детализации счета), когда была совершена Услуга. Таким же путем мы можем оказать услуги прачечной и т.п.

Общая сумма задолженности не формируется в таблице под ШАХМАТКОЙ. Здесь отражена ТОЛЬКО сумма по проживанию Гостя. Для того чтоб видеть детализацию по Гостю

за пользование баром, рестораном, услугами прачечной и т.п., Вам необходимо кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать «Баланс по клиенту»:

При этих манипуляциях появится следующая картина:



Баланс по клиенту: Персиков И.П.

Доходы						
Дата	Категория доходов	Количество	Цена за ед., руб.	Сумма, руб.	Питание (позиция)	Способ оплаты
02.07.2013	Питание	1	40.00	40.00	Чай (250) "SVAY"	наличн.
02.07.2013	Питание	1	80.00	80.00	Два блина (100) с мясом	наличн.
02.07.2013	Прачечная	1	70.00	70.00		наличн.

190.00

Баланс

НАЧИСЛЕНО (проживание): 6600  
НАЧИСЛЕНО (иные доходы): 190  
ИТОГО К ОПЛАТЕ: 6790

ОПЛАЧЕНО: 6000  
БАЛАНС: 790

Закреть      Пре-счет

Таким образом, мы видим, что задолженность Гостя по прочим услугам составляет 190 рублей и плюс он еще 600 рублей должен за проживание.

Кликаем на «Пре-счет» (предварительный счет) и получаем следующий отчет (предварительный счет с детализацией по Услугам), который Вы можете отдать Гостю для ознакомления:

Пресчет\_00003.xls [Режим совместимости] - Microsoft Excel

БАЛАНС (к оплате):

**Предварительный счет**

Гость:	Периков И.П.				
№ комнаты:	302				
Дата	Наименование	Позиция	Кол-во	Цена за ед., руб.	Сумма, руб.
02.07.2013	Питание	Чай (250) "SVAY"	1	40	40
02.07.2013	Питание	Два блина (100) с мясом	1	80	80
02.07.2013	Прачечная		1	70	70
		<b>Итого</b>			<b>190</b>
	НАЧИСЛЕНО (проживание):		6600		
	НАЧИСЛЕНО (иные услуги):		190		
	<b>ИТОГО К ОПЛАТЕ:</b>		<b>6790</b>		
				<b>ОПЛАЧЕНО:</b>	<b>6000</b>
				<b>БАЛАНС (к оплате):</b>	<b>790</b>

Если Гость желает погасить задолженность, также, как и при оплате за проживание, кликаем на ОПЛАТА под ШАХМАТКОЙ и вводим сумму к погашению. Данная сумма будет автоматически формироваться в Счете при выезде Гостя.

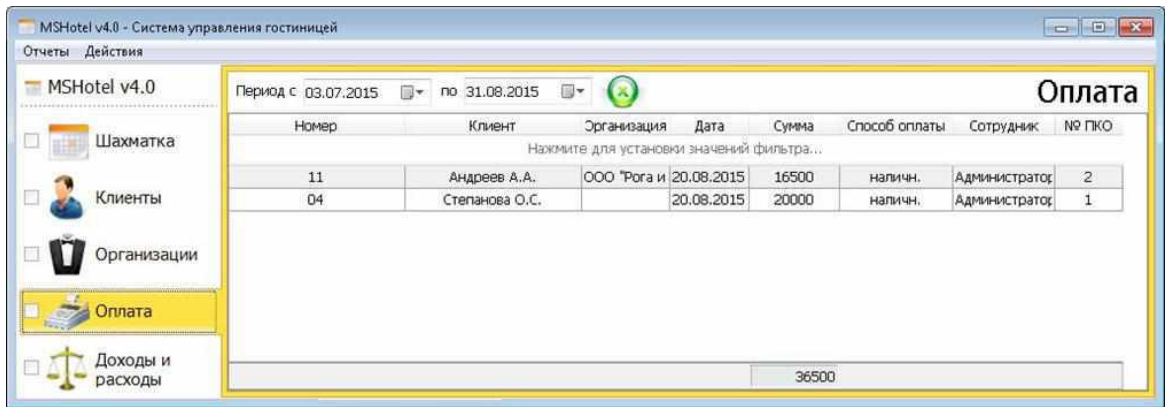
#### Практическое занятие. №14

«Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления»

Цель практической работы: формирование знаний у студентов деловых коммуникативных навыков, формирование модели взаимодействия с гостем, отработка профессиональных компетенций и навыков.

#### Задание:

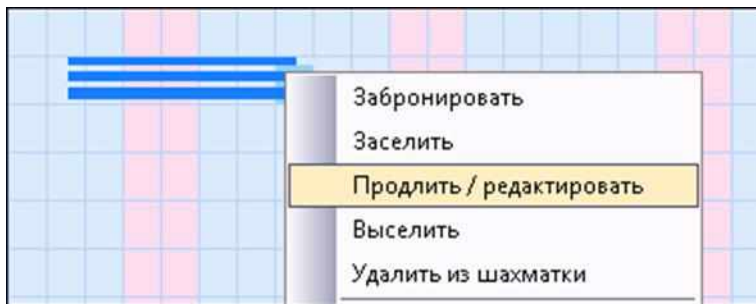
1. Ознакомиться с необходимыми параметрами для создания счета;
2. На основе полученных данных создать корректный счет для гостя.




*Примечание: операция удаления оплат является защищенной.*

*В режиме «**Полные права**» она доступна за любой период в прошлом, а в режиме «**Ограниченные права**» доступна только за вчера-сегодня.*

Для продления проживания необходимо выбрать соответствующую полоску в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «**Продлить/редактировать**».



После этого появится форма, в которой будут указаны текущая дата выезда, а также уже оплаченная сумма. При изменении **Даты выезда** программа автоматически пересчитает **Стоимость проживания**, и по умолчанию предложит внести в качестве оплаты **Сумму**, равную разнице между полной стоимостью проживания и частью, оплаченной ранее.

Взрослых		Детей	
2		1	
Список Гостей (двойной клик для редактирования)			
Взрослые		Дети	
1. Андреев А.А. 2. Степанова О.С.		1. Андреев И.А.	
Заезд		Выезд	
Дата заезда	13.08.2015	Дата выезда	22.08.2015
Время заезда	13:00	Время выезда	12:00
Стоимость проживания		Оплата	
Количество суток	9	Оплачено ранее	16500
Цена, руб.	2750	Способ оплаты	наличн.
К оплате, руб.	24750	Дата оплаты	19.08.2015
Дополн., руб.	0	Сумма, руб.	8250
 <input type="button" value="OK"/>			

Кроме собственно продления проживания, в данном окне можно редактировать данные. Например, если Вы непосредственно при заселении не успели заполнить паспортные данные Гостей, а только лишь отсканировали их паспорта, то сразу после заселения самое время внести настоящие паспортные данные Гостей в базу (раздел «Клиенты»), а затем вместо абстрактных фамилий, выбранных при заселении, указать реальные.

### Практическая работа № 15

#### «Составление акта забытых вещей гостем»

Цель практической работы: формирование у студентов знаний о видах отчетной документации для гостиниц, навыков оформления деловой документации.

#### *Задание 1.*

Заполнить журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей



<i>ORDER №</i>	<i>DATE</i>	<i>Guest Name</i>	<i>Place of loss</i>	<i>Nature of the object</i>	<i>Depositor's name</i>	<i>Observation</i>	<i>Signature</i>
<i>(№ п/п, регистрационный)</i>	<i>(дата)</i>	<i>(имя гостя)</i>	<i>(место утери) or room № (или номер комнаты)</i>	<i>(наименование вещи)</i>	<i>(имя нашедшего)</i>	<i>(примечания описания вещи)</i>	<i>(подпись)</i>
1	2	3	4	5	6	7	8

### Задание 2.

Заполнить бланк «Карта забытых вещей».

- ▶ После регистрации **забытые вещи помещаются в специальные пакеты** соответствующих размеров, к которым прикрепляется **небольшая карточка с информацией**, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

- регистрационный номер;
- имя гостя (если известно);
- место, где была найдена вещь;
- наименование вещи;
- имя человека, нашедшего вещь;
- примечания;
- подпись руководителя или ассистента.

- ▶ *Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.*

### Задание 3.

*Заполнить бланк «Акт на возврат забытой вещи»*

Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.)

We (position and names) \_\_\_\_\_

Выдали господину \_\_\_\_\_

(Have given to Mr.)                      фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ 200\_ г.

(Who lived in room №)              from              to

Забытые им в отеле вещи \_\_\_\_\_

(The items He'd left in Hotel)              наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации \_\_\_\_\_

(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.

(Lost and found property is got)

Подпись \_\_\_\_\_

(Signature)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Дата (Date)

№ Регистрации \_\_\_\_\_

(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.

(Lost and found property is got)

Подпись \_\_\_\_\_

(Signature)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Дата (Date)



Форма № 1-Г

Наименование гостиницы \_\_\_\_\_

Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121

АНКЕТА

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Комната № \_\_\_\_\_  
2. Имя \_\_\_\_\_ Индекс поселения \_\_\_\_\_  
3. Отчество \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_  
(Дата, часы)  
Выбыл \_\_\_\_\_  
(Дата, часы)

4. Дата рождения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.  
5. Место рождения Область, край, республика \_\_\_\_\_  
район \_\_\_\_\_  
город (селение) \_\_\_\_\_

6. Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_  
(Когда)  
\_\_\_\_\_  
(Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_  
8. Цель приезда \_\_\_\_\_  
(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда) \_\_\_\_\_

9. Срок проживания до \_\_\_\_\_  
10. Продление проживания \_\_\_\_\_  
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен \_\_\_\_\_  
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Переселен(а) « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Город (селение) \_\_\_\_\_  
Гостиница \_\_\_\_\_

На дополнительное место в номере согласен(а) \_\_\_\_\_  
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен на проживание в номере с оплатой всех мест \_\_\_\_\_  
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

Заполните карту гостя

### КАРТА ГОСТЯ

Фамилия \_\_\_\_\_ Your Sur- and

Имя, отчество \_\_\_\_\_ First Name

(Ваш номер) \_\_\_\_\_ (Your room)

(Страна) \_\_\_\_\_ (Your country)

(Расчетный час) \_\_\_\_\_ (Check-out Time)

(Багаж) \_\_\_\_\_ (Luggage)

(Дежурный) \_\_\_\_\_ (Floor clerk)

I	II		III		IV		V		VI	
VII	VIII		IX		X		XI		XII	
1	2	3	4	5	6	7	8			
9	10	11	12	13	14	15	16			
17	18	19	20	21	22	23	24			
25	26	27	28	29	30	31				

*У гостя изменились обстоятельства, в связи с которыми он выезжает из гостиницы досрочно.*

Форма № 8-1  
 Утверждена приказом Министерства финансов  
 Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121

Гостиница \_\_\_\_\_

Комната \_\_\_\_\_

**КВИТАНЦИЯ № \_\_\_\_\_**  
на возврат денег к счету № \_\_\_\_\_

Гр. \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)

проживающему (ей) \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
(Дата, часы) (Дата, часы)

Возвращено за  
 а) проживание \_\_\_\_\_  
 (Кол-во койко-суток) (Сумма)

\_\_\_\_\_ (Сумма прописью)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Получил \_\_\_\_\_  
(Подпись)

Выдал \_\_\_\_\_  
(Подпись)

*Гость разбил зеркало в номере гостиницы*

### Макет формы 9-Г

- Гостиница

000000 гостиницы следующее: Гр. (Фамилия, имя, отчество)	АКТ N ----- от " " _____	о порче имущества 20__ г. Обнаружено
Всего на сумму:		Подписи
работников гостиницы:		(подпись)
лица, причинившего ущерб) С гр.		(Фамилия, имя, отчество)
Получено: (сумма прописью) Принял:		
(Должность, фамилия, имя, отчество)	(подпись)	Испорченные вещи получены
(Фамилия, И.О.)	(подпись)	

### *Гость просит у консьержа заказать ему на завтра экскурсию по городу* **Практическая работа № 16**

#### «Составление графика загрузки отеля»

Цель практической работы: формирование у студентов знаний о видах отчетной документации для гостиниц, навыков оформления деловой документации, умения бронирования и ведения документации, в том числе: вести учет и хранение отчетных данных.

#### **Задание 1.**

Заполнить документы учета номерного фонда по гостинице на определенную дату.

#### **Пояснения к работе**

Сотрудник, который занимается бронированием номеров в гостинице при получении заявки, должен принять решение можно ли подтвердить размещение по запросу. Для этого применяют документ «План загрузки гостиницы».



**Задание 2.**

Используя План загрузки гостиницы, заполните «Список заезда на текущую дату».

Список ожидаемого заезда на \_\_\_\_\_

Заявка №	Фирма	ФИО	Заезд		Выезд		Категория номера	Кол-во номеров	Номер комнаты	Прим.
			Дата	Время	Дата	Время				

**Задание 3.**

Составьте отчет работы за сутки: сколько мест свободно, сколько занято, сосчитайте коэффициент загрузки за текущий день.

**Практическая работа № 17**

«Профессиональная автоматизированная программа  
Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля»

Цель практической работы: формирование у студентов знаний о видах отчетной документации для гостиниц, навыков оформления деловой документации, умения оформлять базу данных о наличии свободных и занятых номерах.

**Ход выполнения работы****Задания.**

1. Сформировать в АСУ журнал регистрации гостей. Чтобы подготовить журнал, достаточно указать даты въезда и выезда.

## Сформировать журнал регистрации гостей ✕

Дата въезда в гостиницу с  по

Дата выезда из гостиницы с  по

Включить в журнал гостей

Отобразить настраиваемый набор полей [Настройки полей журнала](#)

Отобразить набор полей по форме №2-Г

Формируйте журнал по типу гостей. Журнал можно сформировать как на иностранцев, так и на россиян, а можно создать журнал сразу на всех проживающих гостей. Вы не привязаны к единой форме стандартного журнала регистрации и можете включить в него больше информации о ваших гостях. Укажите нужные поля, и сервис подготовит журнал с теми данными, которые вы выбрали. К примеру, вы можете дополнительно внести в ваш журнал информацию о визе и стране гражданства проживающих лиц.

## Настройки журнала регистрации гостей ✕

Выберите, какие столбцы отображать в журнале регистрации гостей:

- № п/п
- Номер уведомления
- Тип уведомления
- ФИО
- Дата рождения
- Документ, удостоверяющий личность
- Дата въезда
- Дата выезда
- Дата постановки на учет по месту пребывания  
(дата отправки уведомления из сервиса)
- Дата снятия с учета  
(дата отправки уведомления о снятии из сервиса)
- Прописка
- Гражданство
- Номер комнаты
- Срок действия визы
- Номер визы
- Цель въезда в РФ (из визы)
- КПП въезда
- Цель поездки
- Примечание (отображается дата досрочного выезда)

2. Составьте список отъезда на следующий день, используя «План номеров».
3. Используя План загрузки, заполните «Список заезда на текущую дату».
4. В «Плане номеров» определите номера комнат, в которые следует поселять по заявкам.

5. Подготовьте счета для выезжающих гостей (оплата проживания при выезде, дополнительные услуги: телефонные переговоры, спа-услуги и т.п.)

6. Предположив, что все гости по заявкам заезжают, занесите эти данные в «План номеров»

7. Составьте отчет работы за сутки: сколько мест свободно, сколько занято, сосчитайте коэффициент загрузки за текущий день

8. Составьте алгоритм действий сотрудников службы приема при выезде госте

### Практическая работа № 18

«Создание форм первичного учета для гостиниц РФ»

Цель практической работы: формирование у студентов знаний о видах отчетной документации для гостиниц, навыков оформления деловой документации, умения применения и заполнения форм первичного учета для гостиниц РФ

#### ЗАДАНИЕ:

1. Используя сайт справочной правовой системы Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru>) найдите документ «Формы первичного учета для гостиниц РФ и краткие указания по их применению и заполнению».

2. Создайте в текстовом редакторе таблицу «ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ»

Номер формы	Наименование формы	Назначение	Служба или сотрудник, отвечающий за оформление документа	Количество экземпляров и кому выдается
1-Г	Анкета			
2-Г	Журнал регистрации иностранных граждан			
3-Г	Счет			
3-Гм	Счет			
4-Г	Карта гостя			



5-Г	Кассовый отчет		
7-Г	Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету		
8-Г	Квитанция на возврат денег		
9-Г	Акт о порче имущества гостиницы		
10-Г	Заявка на бронирование мест		
11-Г	Автостоянка		
12-Г	Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг		
13-Г	Квитанция на прием вещей в камеру хранения		

Заполните таблицу данными.

### Практическая работа № 19

«Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита»

Цель практической работы: формирование у обучающихся знаний процесса ночного аудита в гостинице; умений координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

#### Задание 1.

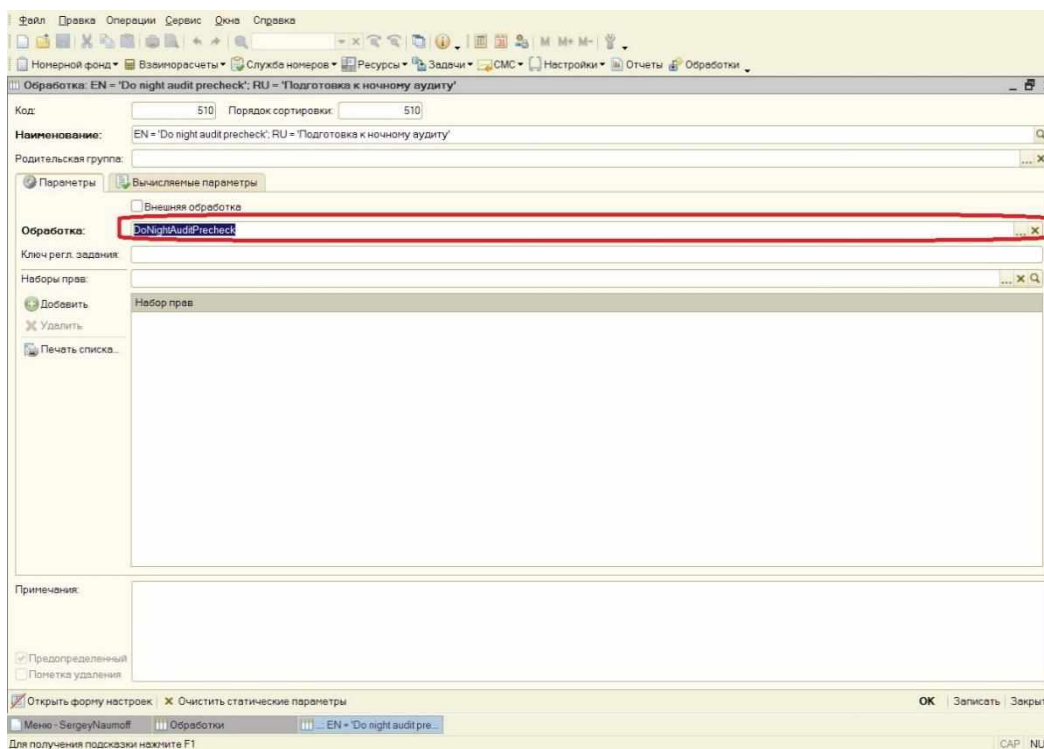
В профессиональной автоматизированной программе произвести обработку «Подготовка к ночному аудиту».

Форма обработки содержит ряд пунктов, по которым обработка может выполнять проверку на наличие ошибок в работе пользователя.

*Инструкция по выполнению задания.*

В конфигурации предусмотрена обработка «Подготовка к ночному аудиту». Если она отсутствует в справочнике, то её следует добавить.

1. Обработка в списке называется– DoNightAuditPrecheck



2. Форма обработки содержит ряд пунктов, по которым обработка может выполнять проверку на наличие ошибок в работе пользователя.

- **Флажок «Проверить совпадение тарифов в брони и размещении»** -- если включен, то программа выводит список размещений, у которых тариф, процент скидки или тип клиента отличается от указанных в брони
- **Флажок «Проверить время проведения операций выселения и заселения гостей»** -- если включен, то программа выводит список документов, у которых время проведения в программе операций заселения/выселения отличается от времени заезда/выезда указанных в карточке размещения.
- **Флажок «Проверить проживающих на разрешенные шаблоны размещения»** -- если включен и в базе заполнен справочник [шаблонов размещений гостей в номерах](#), то программа ищет заселенные номера в которых комбинация видов размещения проживающих в номере гостей не соответствует ни одному разрешенному шаблону. Используется для контроля над такими ситуациями как: поселение только одного гостя на «кровать» в двухместный номер. Проживание лишних «совместных» гостей в номере и т.д.
- **Флажок «Проверить наличие услуг проживания»** -- если включен, то программа выводит список размещений гостей, которым на дату отчета не начислено услуг «проживания».

- **Флажок «Проверить невыселенных и непродленных гостей»** -- если включен, то программа выводит список размещений, у которых срок проживания закончился, но срок проживания гостя не был продлит, и гость не был выселен.
- **Флажок «Проверить незаезд по брони»** -- если включен, то программа выводит список действующей брони, у которой дата и время заезда в предыдущих сутках.
- **Флажок «Проверить наличие у иностранцев записей в журнал регистрации»** -- если включен, то программа выводит список проживающих иностранных гостей, которым еще не сделали запись в журнал регистрации иностранцев.
- **Флажок «Проверить наличие у клиентов сканов документов, удостоверяющих личность»** -- если включен, то программа выводит список проживающих гостей, которым не сканировались копии документов, удостоверяющих личность

В поле «Учётная дата», указывается дата, за которую нужно выполнять проверку/

В поле «E-mail» следует указать адрес электронной почты, на которую могут быть отправлены результаты выполненной проверки.

Для формирования отчёта на форме обработки следует нажать на кнопку «Выполнить».

Сценарий использования данной обработки предполагает, что в заданное регламентом работы службы время (например, в 23:00) администраторы запускают данную обработку и формируют аудиторский отчёт за текущее число, в котором будут даны отметки по допущенным пользователем в течение рабочего дня ошибкам. По выявленным неточностям пользователям следует внести исправления или же дать свои комментарии в отчёте.

Далее отчёт подписывается сотрудником смены, выполнившим проверку и сдаётся руководителю службы.

В случае если в поле «E-mail» был указан адрес электронной почты, то при выполнении проверки и формировании отчёта копия этого отчёта будет автоматически отправлена на указанный адрес почты. Допускается указания нескольких адресов с обязательным соблюдением условия, что между адресами должна быть запятая. Отчёт поступит по указанным адресам как PDF вложение.

Следует помнить, что для выполнения отправки отчёта на электронную почту у сотрудника, выполняющего обработку, должны быть настроены [параметры отправки электронной почты](#).

Если по какому-то из пунктов обработки проверка не выполнялась, в отчёте в данном пункте будет стоять примечания «Поиск не выполнялся».

## Практическая работа № 20

### «Выполнение ночного аудита»

Цель практической работы: формирование у обучающихся знаний процесса ночного аудита в гостинице

#### **Задание 1.**

Ответьте на вопросы:

1. Какие цели преследует ночной аудит?
2. Какие функциональные обязанности у ночного аудитора?
3. Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита.
4. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя статусы гостевых номеров, неоконченных записей и отчетов о состоянии номерного фонда?
5. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность применения прејскурантов на услуги и обоснованность применения скидок?
6. Какие действия выполняет автоматическая процедура ночного аудита?
7. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность начисления кредитных операций и кассовых отчетов всех подразделений гостиницы?
8. Какие действия предпримет ночной аудитор для устранения ошибок в данных автоматизированной системы управления отелем?

#### **Задание 2.**

Составить схему- алгоритм действий ночного аудитора при передаче дел по окончании смены.

### **3.4 Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

Оценка освоения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения предусматривает экзамен.

*Вопросы к экзамену.*

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания
2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие

смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.

3. Требования к обслуживающему персоналу.
4. Функции порттье, кассира и консьержа.
5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.

6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
7. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
11. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
12. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
14. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные,

полуавтоматизированные и автоматизированные.

15. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
16. Организация хранения личных вещей.
17. Процесс поселения в гостиницу.
18. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
19. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на

этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя

20. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
21. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
22. Функции кассира службы приема и размещения.
23. Материальная ответственность при работе с валютными и другими

ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.

24. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

Подготовка и проведение операций расчета.

25. Правила оформления счетов.
26. Способы оплаты в гостиницах.
27. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты

платежных документов.

28. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
29. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими

отделами гостиницы.

30. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.

### **3.5 Контрольно–оценочные материалы УП.01 для промежуточной аттестации по модулю МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

Оценка освоения УП.01 предусматривает дифференцированный зачет.  
Вопросы к *дифференцированному зачету*.

1. Документационное обеспечение гостиничного дела.
2. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
3. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
4. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров.
5. Составление и обработка необходимой документацию по ожидаемому заезду, выезду.
6. Составление и обработка необходимой документацию по состоянию номеров.
7. Составление и обработка необходимой документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
8. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
9. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
10. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
11. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
12. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
13. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
14. Оформление и подготовка счетов гостей.
15. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
16. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

### **3.6 Контрольно–оценочные материалы ПП.01 для промежуточной аттестации по модулю МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

Оценка освоения ПП.01 предусматривает дифференцированный зачет.  
Вопросы к *дифференцированному зачету*

Виды работ практики.

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Выполнение обязанностей ночного портье.
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

### **3.7 Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации по модулю ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

Оценка освоения модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения предусматривает защиту курсовых работ.

*Примерная тематика курсовых работ ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).  
Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).



**4 МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения**

**Система контроля и оценки освоения программы дисциплины**

<b>Элементы ПМ.01</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
	<b>4 семестр</b>
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	Дифференцированный зачет

**2.1. Формы и методы оценивания**

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
		МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>					
	ПК 1. 1. ОК1-	Тема 1.3. Организация и		Выполнение лексико-	Зачет по теме.

	ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке		грамматичес- ких заданий	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>					
	ПК 1.2. ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Тема 2.2. Особенности работы с гостями.		Выполнение лексико- грамматичес- ких заданий	Зачет по теме.
		Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		Выполнение лексико- грамматичес- ких заданий	Зачет по теме.
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>					
	ПК 1.3. ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке		Выполнение лексико- грамматичес- ких заданий	Зачет по теме.

### **3. Комплект контрольно-оценочных средств.**

#### **Задания для устного и письменного контроля**

**Front Office - Служба приема и размещения**

Front Desk - стойка приема и размещения

Reservations Department - отдел бронирования

PBX – Private branch exchange - телефонная станция (АТС, коммутатор)

Business Center - бизнес центр

Front Office Manager - руководитель службы приема и размещения

Front Desk Manager - старший администратор (начальник смены)

Duty Manager - дежурный менеджер

Night Manager - ночной менеджер

Public Relations Manager - менеджер по работе с гостями

a receptionist - сотрудник службы приема

a concierge - консьерж а

cashier - кассир службы

a night auditor - ночной аудитор

a bellman, bellboy, bellhop - подносчик багажа

a doorman – швейцар

a page - посыльный

PBX Supervisor - руководитель телефонной службы

a switchboard (telephone) operator - оператор АТС (телефонист)

### **Administration Department - Административная служба**

Executive Office - секретариат; общий отдел

General Manager (Managing Director) - директор гостиницы

Controlling Department (Accounting Department) - расчетная часть (бухгалтерия)

Controller - главный бухгалтер

Cost Control - отдел контроля за движением товаров и цен

Purchasing Department - отдел снабжения

Human Resources (Personnel) Department - отдел кадров

Chief Human Resources Manager (Personnel Manager) - начальник отдела кадров

Training manager - менеджер по обучению кадров Security - служба безопасности

**Прочитать текст. Выполнить задания 1-6, приведенные к тексту.**

## **THE ACCOMODATION INDUSTRY**

A hotel is a temporary home for people who are travelling. In a hotel the traveler can rest and has access to food and drink. The hotel may also offer facilities for recreation, such as a swimming pool, a golf course or a beach. In many cases the hotel also provides free space for the traveller's

means of transportation. All of these services are designed to accommodate the traveller, so the hotel business is often referred to as the accommodations industry.

Travel and hotels have always been closely related. In Europe and America, inns and taverns were spaced along the roads at the distance a horse could travel in a day. The inns were primitive by modern standards. The traveler usually had to share his bed with at least one other person, and as many as four other persons in some remote areas. The old-fashioned inns, however, did provide food and shelter for both men and horses and therefore became a symbol for hospitality. Indeed, the word “inn” has been used recently by many modern hotels and motels.

Modern mass transportation, that is, the movement of large numbers of people at relatively low prices, began with the development of the railroads in the 19<sup>th</sup> century. Up to that time, accommodations had been provided by country inns or by family-owned and — operated hotels in the cities. As the railroads carried larger numbers of people further and more rapidly, large hotels were constructed near the train stations. The cluster of hotels around Grand Central terminal in New York is a good surviving example of this stage of development of the hotel industry.

The other means of transportation — the automobile and the airline — resulted in the growth of corresponding accommodations facilities. In the case of automobile, motels that serve people travelling by car have sprung up along highways all over the world.

The word “motel” was created by combining motor and hotel. When automobiles were first used, flimsy and inexpensive tourist cabins were built beside the highways. Then, as people demanded greater comfort, the cabins were replaced by tourist courts and then by the modern hotels. Motel or motor hotels providing parking facilities for cars were also constructed in many large cities, where they now compete with the other commercial hotels.

The airline extended the distances that people could travel in a short period. For the accommodations industry it was a boom in the construction of *resort hotels*. A resort is a place to which people travel for recreation. It may offer mountain scenery, the combination of sun and sea, or features that are entirely man-made, like Disneyland in California.

All hotels do not serve the same *clientele*, that is, the same kind of guests. In fact, it is possible to place hotels in four broad categories. The first is the *commercial hotel*, which provides services essentially for *transients*, many of them travelling on business. Many city hotels and diversely located motels fall into this group. The second category is resort hotels. Located in vacation areas, they often provide recreational facilities of their own as well. A third type of hotel aims its services largely at the *convention trade*. Conventions are meetings, usually held yearly, of various business or professional groups. Not so long ago, most conventions were held in large urban centers such as New York and Washington D.C. The fourth category is resident hotels. People

who do not wish to keep house themselves can rent accommodations on a seasonal basis or even permanently in many hotels.

No firm distinction exists between the different kinds of hotels. In large cities that are also tourist centres, such as New York, Paris, Tokyo, London and Rome, one hotel may offer all types of service. And even a small hotel may have banquet rooms and meeting rooms in addition to its accommodations for transients.

Another way of categorizing hotels by its quality of service they offer. At the top are the *luxury hotels*, which generally offer their guests the greatest comfort and convenience possible. At the bottom are those that provide merely a place to sleep. A system for *rating* hotels according to quality is widely used in France and a number of other countries. This system puts the top hotels in a special *deluxe category*, with other receiving from five stars to one star or "A's". The standard features include private bathrooms, room telephones, recreational facilities and so on.

The difference in quality between hotels is not entirely a matter of equipment or *furnishings*. The proportion of *employees* to guests and guest rooms is also a matter of prime importance. In general, the accommodations industry is labour-intensive; that is it employs a large number of people to perform its services. In a luxury hotel, there may be three employees for every guest room. In a large commercial hotel in a big city, the ratio is usually closer to one employee per guest room. Obviously, the services offered by a small hotel will be far more restricted than those provided by a luxury hotel.

The larger and more luxurious the hotel, the greater the variety of jobs that it offers. Nevertheless, the administration and organization of a small hotel is similar to a large one. Engineering and maintenance for a small establishment may be done by contract with local firms, whereas a large hotel will hire its own staff for these functions. Generally, the problems and opportunities in all hotels are comparable, since all provide shelter, food and other services for the travelling public.

### **1. Find English equivalents in the text and use them in the sentences of your own:**

(1) временный кров (2) предоставлять возможности для отдыха (3) средства передвижения (4) разработаны для размещения путешественников (5) индустрия размещения (6) примитивны по современным стандартам (7) отдаленные районы (8) старомодные гостиницы (9) символ гостеприимства (10) относительно низкие цены (11) требовать большего комфорта (12) рукотворный (13) предоставлять обслуживание (14) банкетный зал (15) качество обслуживания (16) оборудование и обстановка (17) работники (18) вопрос первоначальной важности.

**2. Give synonyms to the following words:**

- 1) hotel (2) facility (3) accommodation (4) luxurious (5) employee

**3. Match the words on the left with their definitions on the right:**

1. inexpensive	a. Inexpensive a means or system of carrying passengers or goods from one place to another
2. transportation	b. a condition of great comfort provided without any consideration of the cost
3. accommodation	c. reasonable in price
4. luxury	d. things such as buildings, shops or services that are useful or help one to do something
5. fashionable	e. a place to work or live in; lodging, food and services (Am E)
6. facilities	f. made according to the latest fashion

**4. Agree or disagree with the following statements. Give your reasons.**

Use:

*For disagreement:*

*For agreement:*

— that's not quite right...

— that's right...

— Oh, no, quite on the contrary...

— exactly...

— It says in the text...

— I agree entirely...

- 1) A hotel is a temporary home for people who are travelling.
- 2) The hotel usually does not offer facilities for recreation and never provides shelter and food.
- 3) By modern standards inns were a sort of luxury hotels with all kinds of recreational facilities.
- 4) The word "motel" was created by combining motor and hotel; it usually provides parking facilities for cars.
- 5) All hotels do not serve the same kind of guests.
- 6) Luxury hotels are at the bottom of the list comparing with the other kinds of hotels.
- 7) The difference in quality between hotels is not entirely a matter of equipment or furnishings.

**5. Fill in the spaces in the following sentences with the appropriate word or phrase:**

(1) The hotel may also provide facilities ... recreation. (2)... Europe and America, *inns* and taverns were spaced ... the roads ... the distance a horse could travel ... a day. (3) Modern mass

transportation, that is, the movement... large numbers ... people ... relatively low prices, began ... the development... the railroads ... the 19<sup>th</sup> century. (4) Another way ... categorizing hotels ... its quality ... service they offer. (5) This system puts the top hotels ... a special *deluxe category*,... other receiving ... five stars ... one star or “A’s”. (6) ... a luxury hotel, there may be three employees ... every guest room. (7) The proportion ... *employees* ... guests and guest rooms is also a matter ... prime importance. (8) Engineering and maintenance ... a small establishment may be done ... contract... local firms, whereas a large hotel will hire its own staff... these functions. (9)... a large commercial hotel ... a big city, the ratio is usually closer ... one employee ... guest room. (10) The traveller usually had to share his bed ... least one other person, and as many as four other persons ... some remote areas.

**6. Fill in the spaces in the following sentences with the appropriate word or phrase:**

- 1) The word “motel” is a combination of the words ... and ....
- 2) ... include such things as shelter, food and special services for travellers.
- 3) ... and ... were places for the accommodation of travellers in Europe and America when most people travel by horse.
- 4) A ... is an establishment that provides not only accommodations for travellers but also parking space for their cars.
- 5) A ... area is a place that people visit for recreational purposes.
- 6) A ... hotel provides accommodations for people who do not wish to keep house themselves.
- 7) The accommodations industry is ... because it employs a large number of people.
- 8) A hotel in the ... category may employ as many as three staff members per guest room.

Проверяемые знания и умения	Показатели оценки	Критерии оценки
У2 понимать тексты на базовые профессиональные темы 33 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности	Понимает тексты на базовые профессиональные темы Знание лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов	<b>Чтение с пониманием основного содержания прочитанного (ознакомительное)</b> «5» полное понимание основного содержания оригинального текста, выделение основной мысли определение основных фактов, развитая языковая догадка о значении незнакомых слов из

	<p>профессиональной деятельности</p>	<p>контекста, либо по словообразовательным элементам.</p> <p>«4» понимание основного содержания оригинального текста, выделение основной мысли, определение отдельных фактов, недостаточно развитая языковая догадка, затруднение в понимании некоторых незнакомых слов.</p> <p>«3» неточное понимание основного содержания прочитанного, умение выделять в тексте только небольшое количество фактов, не развита языковая догадка.</p> <p>«2» неправильное понимание содержания текста, неумение ориентироваться в тексте при поиске определенных фактов, неумение семантизировать незнакомую лексику.</p> <p><b>Чтение с полным пониманием содержания (изучающее)</b></p> <p>«5» полное понимание несложного оригинального текста (публицистического, научно-популярного; инструкции, отрыва из туристического проспекта).</p> <p>«4» полное понимание текста, но многократное обращение к словарю.</p> <p>«3» неполное понимание текста, недостаточное владение приемами его смысловой переработки.</p> <p>«2» неправильное понимание</p>
--	--------------------------------------	--



		текста, неумение находить незнакомые слова в словаре.
--	--	--

### Ситуативные диалоги «В Отеле»

#### Диалог 1.

Peter: Good evening. My name is Almar. I reserved a double room with bathroom for three nights. Can we check-in now?

Receptionist: Mr. Almar... I'll check your reservation record... Yes, room 312. Would you like to register, please? Just fill in this form.

Peter: Thank you.

Receptionist: And could I see your passports, please? Thank you.

Marry: How much do you charge for a double room?

Receptionist: The rate of this room is 1500 drachmas a night, which includes a service charge.

Marry: Can we get dinner this evening?

Receptionist: Yes, we're serving dinner in the Roof garden.

Peter: And what time is breakfast?

Receptionist: Breakfast is from 7.30 to 9.00 in the ground-floor restaurant.

Peter: And could we have a call in the morning, please?

Receptionist: Certainly. What time would you like it?

Peter: Eight o'clock, please.

Receptionist: Very good, sir. And here is your key. Room 312.

Peter: Thank you. Oh, are there any letters or telephone messages for us?

Receptionist: No, sir, nothing. I'll just get a porter to take your luggage up. Enjoy your stay with us.

#### Диалог 2.

Sunny Representative: ... So, you have got a swimming-pool and a restaurant. Any other facilities?

General manager: Not yet. But we're going to try to negotiate a deal with the watersports club so that our guests can use their facilities. And we're also going to build a poolside bar during the winter.

SR: Good idea. Now, let me see ... you're got 120 rooms altogether, is that right?

GM: Yes. At the moment there are 120 rooms plus two suites, each with its own Jacuzzi and private bar. Our twins and doubles are divided into two categories. There are some with balcony and beach view, and then there are a number of rooms with garden view.

SR: What about family rooms?

GM: We have eleven family rooms. At the end of this season we're going to start building an extension with thirty deluxe doubles.

SR: Mmm...I see. Are all the current rooms en suite?

GM: Yes. They're all have got private bathrooms with bath and shower.

SR: Good. Are any of the rooms interconnecting?

GM: Yes. There are a number of interconnecting doubles on each floor. Twenty altogether.

SR: Right. Well perhaps we should go in and take a look at those rooms now. I think it is going to rain!

GM: Yes. I think you're right. Not a very good selling point!

### **Диалог 3.**

Greta Mueller: Yes. As I said on the telephone, we're planning a three day conference in April next year for about 150 people. Now, we'll need one large room for the main conference and three smaller rooms for round table discussion for around 40 delegates each.

Sales Manager: I see. Well, the ballroom is big enough to hold 200 theatre-styles. We do have a number of rooms next door to the ballroom, but they're probably a little too small for 40 people.

Greta Mueller: Hmm...But presumably do you have some other meeting rooms?

Sales Manager: Yes, we do. We can certainly accommodate you elsewhere in the hotel.

Greta Mueller: Fine... What about equipment?

Sales Manager: We can supply most things – video recorder, overhead projector, cordless microphones...

Greta Mueller: What about back projection and Autocue?

Sales Manager: Hmm... No, I am afraid not.

Greta Mueller: And support services – secretaries, interpreters, photographers?

Sales Manager: We can arrange full support services through an outside contractor.

Greta Mueller: Good. Will it be possible to get detailed room plans?

Sales Manager: Certainly. Our conference pack has all that sort of information, as well as a full list of our menus and room rate.

### **Диалог 4.**

Receptionist: Good afternoon, sir. Do you have a reservation?

Mr. Watson: No, I don't. Er.. Do you have a double room for two nights?

Receptionist: Um... yes, we do.

Mr. Watson: Oh, good.

Receptionist: I'll just check what rooms we have available. Just a moment, please.

Mr. Watson: Oh, OK, thanks.

Receptionist: Yes, now, let's see.. um.. room 414 is free. It is on the forth floor and it has a sea view with twin beds.

Mr. Watson: Oh, that sounds fine. Er.. How much is it?

Receptionist: Well, the cost is €150 per night, including buffet breakfast.

Mr. Watson: Oh, fine.

Receptionist: Would you fill out this registration form, please?

Mr. Watson: Oh, yes, sure

Receptionist: Thank you very much. Could I see your passport, please?

Mr. Watson: Uhuh, er.. here it is.

Receptionist: Thank you very much. How will you be paying for your room?

Mr. Watson: By Visa.

Receptionist: Mm, may I have your credit card, please?

Mr. Watson: Certainly, here you are...

#### **Диалог 5.**

Interviewer: Right, Joan. Let me tell you a little about the job first, and then you can tell me about yourself, right?

Joan: Yes, fine.

Interviewer: Good. Well, the job title is Assistant Contracts Manager. Basically, it involves visiting hotels, assessing them according to our own rating system, and deciding if we should include them in our brochure.

Joan: Mmm. Does that mean I would work alone?

Interviewer: No. To start with you would work with the Contracts Manager - you'll meet here later – er, but you wouldn't be directly involved in negotiating with hotels at that stage. However, at the end of six months we would assess your progress.

Joan: I think that's clear.

Interviewer: Now I see from your CV that you spent two years working as a rep for Thomson, is that right?

Joan: Yes. I worked in Tunisia for the first year, then the following season I was transferred to Bodrum in Turkey. I got to know all the hotels quite well.

Interviewer: Yes. I wanted to ask you about that.

#### **Диалог 6.**

A: Good afternoon. Thank you for calling to the hotel "Unaviy". Reception.

How can I help you?

G: Good afternoon, I am coming to your city in a few weeks, I haven't decided which hotel to stay in. Could you tell me a few words about your hotel?

A: will you tell me your name, please.

G: My name is Ivan

A: Ivan, our hotel is conveniently located in a quiet area of the city, just 10 minutes from the railway station at 62, Stroiteley street. From the hotel you can easily reach any part of the town by different types of transport. Our hotel can offer you cozy rooms of various categories from standard to suites in which you will feel at home. Prices range from 900 rubles to 1600 rubles. You can pay for the room by card and in cash. Guests are offered a free Wi-Fi.

G: What is the weather like now in your town?

A: There is a lot of snow. The temperature is 10 degrees below zero.

G: Will I be cold in the coat?

A: I strongly advise you to take warm clothes as the weather is unpredictable. Do you have any more questions?

G: Do you like your job?

A: Sorry, Ivan, but I have to work now, if you do not have any more questions concerning our hotel. Anything else?

G: No, thank you.

A: Thank you for your call. Good bye

G: Good bye

### **Диалог 7.**

A: Good afternoon. Reception. How can I help you?

G: I have been robbed near your hotel. Where is your security? I have lost everything: money, documents

A: Could you tell me your name and room number?

G; Ilya. Room Yuzover.

A: Ilya, tell me, please when it happened

G: Ten minutes ago. Just at the entrance.

A: Hold on, please. I will call to the police and security service.

Call to the police

A: Good afternoon. Hotel "Unaviy" The guest has just been robbed at our entrance. Our address is 62, Stroiteley street.

Call to the security service

A: Good afternoon. Front office. The guest has just been robbed at our entrance. The guest is near the reception.

A: How are you feeling? Would you like me to call the ambulance?

G: No, thank you

A: May I call the manager?

G: I do not mind

A; Good afternoon. Front office. Administrator .... The guest has just been robbed at our entrance the Police and security service have been informed.

A: Ilya, go to the sofa and sit down. Would you like a glass of water?

G: No, thank you

A: Wait for the police to come

### **Диалог 8.**

A: Good afternoon. Thank you for calling to the hotel "Unaviy". Reception. Irina

How can I help you?

G: Good afternoon, I would like to spend one day in your town. Could you tell me a few words about your town and sights?

A: Will you tell me your name, please?

G: My name is Svetlana.

A: Svetlana, there are a lot of sights and places in our town which are worth visiting. For example, the Museum of Local Antiquities named after Evseev, which is located in the downtown. You can easily reach it by different means of transport. You are sure to enjoy this excursion. You can also walk along our picturesque embankment of the river Malaya Kokshaga. The landscape is breathtaking and a lovely place for walking! Svetlana, I can organize an excursion of our town for you and you will see Russian churches, the sculpture composition of 12 Apostles, of Yoshkin Kot and others

G: It would be interesting.

A: When is the convenient time for you?

G: Today at 2 pm

A: Very well. We will organize the excursion today at 2 pm. Our guide will wait you in the hall. Can I help you with anything else?

G: No, thank you.

A: Thank for your call. Good bye!

G: Good bye!

### **Диалог 9.**

R: Good afternoon, administrator Anton. How can I help you?

G: I do not understand what is going on here? I have checked in the room, and wished to rest, to take a shower, but somebody has already stayed in the room!

R: How could I call you?

G: Vladimir.

R: Vladimir, we are sorry for in our incorrect work. Tell me, please, which room do you stay in?

G: Pialver.

R: We are ready to provide you junior suite instead.

G: But I booked that room.

R: Vladimir, we are so sorry, that such a situation has happened. We are offering you a better room: very comfortable with two bedrooms.

G: Okay, then.

R: Take, please, the keys. Your room is along the corridor on the left called «Sayver». We will solve this problem and will give you the information. We apologize one more time. Reception and accommodation service. Administration of our hotel apologize for the incorrect employee's work. A fruit set will be delivered as compensation to your room. What time is more convenient for you?

G: In one and half hours.

R: Okay, Vladimir, A fruit set will be delivered to your room in one and half hour. Best wishes.

G: Bye.

### **Диалог 10.**

A: Hello, Reception. What can I do for you?

G: Good afternoon. I am leaving today

A: Your name, please?

G: Yuriy

A: What room are you staying in?

G: Usover

A: Yuriy, please give me your room keys. Did you take anything from a mini bar?

G: No, I did not.

A: Yuriy, please, wait until I am preparing your receipt. Check it, please

G: Yes, that's right.

A: How would you like to pay in cash or by card? The total is...

G: In cash

A: Can I put your bill in the envelope?

G: Yes, please.

A: Here it is. Can I offer you help with carrying baggage?

G: No, thank you. . Tell me how much better my tariff plan for travel agency is.

A: Yuriy, sorry, but the information about special rates for travel agencies and other corporate companies is confidential. Can I help you with anything else?

G: No, thanks.

A: We are glad that you were our guest. Good luck. Have a good trip. We will be happy to see you in our hotel again.

G: God bye. Thanks.

### **Диалог 11.**

Peter: Good evening. My name is Almar. I reserved a double room with bathroom for three nights. Can we check-in now?

Receptionist: Mr. Almar... I'll check your reservation record... Yes, room 312. Would you like to register, please? Just fill in this form.

Peter: Thank you.

Receptionist: And could I see your passports, please? Thank you.

Marry: How much do you charge for a double room?

Receptionist: The rate of this room is 1500 drachmas a night, which includes a service charge.

Marry: Can we get dinner this evening?

Receptionist: Yes, we're serving dinner in the Roof garden.

Peter: And what time is breakfast?

Receptionist: Breakfast is from 7.30 to 9.00 in the ground-floor restaurant.

Peter: And could we have a call in the morning, please?

Receptionist: Certainly. What time would you like it?

Peter: Eight o'clock, please.

Receptionist: Very good, sir. And here is your key. Room 312.

Peter: Thank you. Oh, are there any letters or telephone messages for us?

Receptionist: No, sir, nothing. I'll just get a porter to take your luggage up. Enjoy your stay with us.

### **Диалог 12.**

Sunny Representative: ... So, you have got a swimming-pool and a restaurant. Any other facilities?

General manager: Not yet. But we're going to try to negotiate a deal with the watersports club so that our guests can use their facilities. And we're also going to build a poolside bar during the winter.

SR: Good idea. Now, let me see ... you're got 120 rooms altogether, is that right?

GM: Yes. At the moment there are 120 rooms plus two suites, each with its own Jacuzzi and private bar. Our twins and doubles are divided into two categories. There are some with balcony and beach view, and then there are a number of rooms with garden view.

SR: What about family rooms?

GM: We have eleven family rooms. At the end of this season we're going to start building an extension with thirty deluxe doubles.

SR: Mmm...I see. Are all the current rooms en suite?

GM: Yes. They're all have got private bathrooms with bath and shower.

SR: Good. Are any of the rooms interconnecting?

GM: Yes. There are a number of interconnecting doubles on each floor. Twenty altogether.

SR: Right. Well perhaps we should go in and take a look at those rooms now. I think it is going to rain!

GM: Yes. I think you're right. Not a very good selling point!

### **Диалог 13.**

Greta Mueller: Yes. As I said on the telephone, we're planning a three day conference in April next year for about 150 people. Now, we'll need one large room for the main conference and three smaller rooms for round table discussion for around 40 delegates each.

Sales Manager: I see. Well, the ballroom is big enough to hold 200 theatre-styles. We do have a number of rooms next door to the ballroom, but they're probably a little too small for 40 people.

Greta Mueller: Hmm...But presumably do you have some other meeting rooms?

Sales Manager: Yes, we do. We can certainly accommodate you elsewhere in the hotel.

Greta Mueller: Fine... What about equipment?

Sales Manager: We can supply most things – video recorder, overhead projector, cordless microphones...

Greta Mueller: What about back projection and Autocue?

Sales Manager: Hmm... No, I am afraid not.

Greta Mueller: And support services – secretaries, interpreters, photographers?

Sales Manager: We can arrange full support services through an outside contractor.

Greta Mueller: Good. Will it be possible to get detailed room plans?

Sales Manager: Certainly. Our conference pack has all that sort of information, as well as a full list of our menus and room rate.

### **Диалог 14.**

Receptionist: Good afternoon, sir. Do you have a reservation?

Mr. Watson: No, I don't. Er.. Do you have a double room for two nights?

Receptionist: Um... yes, we do.

Mr. Watson: Oh, good.

Receptionist: I'll just check what rooms we have available. Just a moment, please.

Mr. Watson: Oh, OK, thanks.



Receptionist: Yes, now, let's see.. um.. room 414 is free. It is on the forth floor and it has a sea view with twin beds.

Mr. Watson: Oh, that sounds fine. Er.. How much is it?

Receptionist: Well, the cost is €150 per night, including buffet breakfast.

Mr. Watson: Oh, fine.

Receptionist: Would you fill out this registration form, please?

Mr. Watson: Oh, yes, sure

Receptionist: Thank you very much. Could I see your passport, please?

Mr. Watson: Uhuh, er.. here it is.

Receptionist: Thank you very much. How will you be paying for your room?

Mr. Watson: By Visa.

Receptionist: Mm, may I have your credit card, please?

Mr. Watson: Certainly, here you are...

### **Диалог 15.**

Interviewer: Right, Joan. Let me tell you a little about the job first, and then you can tell me about yourself, right?

Joan: Yes, fine.

Interviewer: Good. Well, the job title is Assistant Contracts Manager. Basically, it involves visiting hotels, assessing them according to our own rating system, and deciding if we should include them in our brochure.

Joan: Mmm. Does that mean I would work alone?

Interviewer: No. To start with you would work with the Contracts Manager - you'll meet here later – er, but you wouldn't be directly involved in negotiating with hotels at that stage. However, at the end of six months we would assess your progress.

Joan: I think that's clear.

Interviewer: Now I see from your CV that you spent two years working as a rep for Thomson, is that right?

Joan: Yes. I worked in Tunisia for the first year, then the following season I was transferred to Bodrum in Turkey. I got to know all the hotels quite well.

Interviewer: Yes. I wanted to ask you about that.

### **Диалог 16.**

A: Good afternoon. Thank you for calling to the hotel "Unaviy". Reception.

How can I help you?

G: Good afternoon, I am coming to your city in a few weeks, I haven't decided which hotel to stay in. Could you tell me a few words about your hotel?

A: will you tell me your name, please.

G: My name is Ivan

A: Ivan, our hotel is conveniently located in a quiet area of the city, just 10 minutes from the railway station at 62, Stroiteley street. From the hotel you can easily reach any part of the town by different types of transport. Our hotel can offer you cozy rooms of various categories from standard to suites in which you will feel at home. Prices range from 900 rubles to 1600 rubles. You can pay for the room by card and in cash. Guests are offered a free Wi-Fi.

G: What is the weather like now in your town?

A: There is a lot of snow. The temperature is 10 degrees below zero.

G: Will I be cold in the coat?

A: I strongly advise you to take warm clothes as the weather is unpredictable. Do you have any more questions?

G: Do you like your job?

A: Sorry, Ivan, but I have to work now, if you do not have any more questions concerning our hotel. Anything else?

G: No, thank you.

A: Thank you for your call. Good bye

G: Good bye

### **Диалог 17.**

A: Good afternoon. Reception. How can I help you?

G: I have been robbed near your hotel. Where is your security? I have lost everything: money, documents

A: Could you tell me your name and room number?

G; Iliа. Room Yuzover.

A: Iliа, tell me, please when it happened

G: Ten minutes ago. Just at the entrance.

A: Hold on, please. I will call to the police and security service.

Call to the police

A: Good afternoon. Hotel "Unaviy" The guest has just been robbed at our entrance. Our address is 62, Stroiteley street.

Call to the security service

A: Good afternoon. Front office. The guest has just been robbed at our entrance. The guest is near the reception.

A: How are you feeling? Would you like me to call the ambulance?

G: No, thank you

A: May I call the manager?

G: I do not mind

A; Good afternoon. Front office. Administrator .... The guest has just been robbed at our entrance the Police and security service have been informed.

A: Ilya, go to the sofa and sit down. Would you like a glass of water?

G: No, thank you

A: Wait for the police to come

### **Диалог 18.**

A: Good afternoon. Thank you for calling to the hotel "Unaviy". Reception. Irina

How can I help you?

G: Good afternoon, I would like to spend one day in your town. Could you tell me a few words about your town and sights?

A: Will you tell me your name, please?

G: My name is Svetlana.

A: Svetlana, there are a lot of sights and places in our town which are worth visiting. For example, the Museum of Local Antiquities named after Evseev, which is located in the downtown. You can easily reach it by different means of transport. You are sure to enjoy this excursion. You can also walk along our picturesque embankment of the river Malaya Kokshaga. The landscape is breathtaking and a lovely place for walking! Svetlana, I can organize an excursion of our town for you and you will see Russian churches, the sculpture composition of 12 Apostles, of Yoshkin Kot and others

G: It would be interesting.

A: When is the convenient time for you?

G: Today at 2 pm

A: Very well. We will organize the excursion today at 2 pm. Our guide will wait you in the hall. Can I help you with anything else?

G: No, thank you.

A: Thank for your call. Good bye!

G: Good bye!

### **Диалог 19.**

R: Good afternoon, administrator Anton. How can I help you?

G: I do not understand what is going on here? I have checked in the room, and wished to rest, to take a shower, but somebody has already stayed in the room!

R: How could I call you?

G: Vladimir.

R: Vladimir, we are sorry for in our incorrect work. Tell me, please, which room do you stay in?

G: Pialver.

R: We are ready to provide you junior suite instead.

G: But I booked that room.

R: Vladimir, we are so sorry, that such a situation has happened. We are offering you a better room: very comfortable with two bedrooms.

G: Okay, then.

R: Take, please, the keys. Your room is along the corridor on the left called «Sayver». We will solve this problem and will give you the information. We apologize one more time. Reception and accommodation service. Administration of our hotel apologize for the incorrect employee's work. A fruit set will be delivered as compensation to your room. What time is more convenient for you?

G: In one and half hours.

R: Okay, Vladimir, A fruit set will be delivered to your room in one and half hour. Best wishes.

G: Bye.

### **Диалог 20.**

A: Hello, Reception. What can I do for you?

G: Good afternoon. I am leaving today

A: Your name, please?

G: Yuriy

A: What room are you staying in?

G: Usover

A: Yuriy, please give me your room keys. Did you take anything from a mini bar?

G: No, I did not.

A: Yuriy, please, wait until I am preparing your receipt. Check it, please

G: Yes, that's right.

A: How would you like to pay in cash or by card? The total is...

G: In cash

A: Can I put your bill in the envelope?

G: Yes, please.

A: Here it is. Can I offer you help with carrying baggage?

G: No, thank you. . Tell me how much better my tariff plan for travel agency is.

A: Yuriy, sorry, but the information about special rates for travel agencies and other corporate companies is confidential. Can I help you with anything else?

G: No, thanks.

A: We are glad that you were our guest. Good luck. Have a good trip. We will be happy to see you in our hotel again.

G: God bye. Thanks.

### **Критерии оценки устных развернутых ответов**

**(монологические высказывания, пересказы, диалоги, проектные работы, в т.ч. в группах)**

**Устные ответы** оцениваются по пяти критериям:

- 1. Содержание** (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
- 2. Взаимодействие с собеседником** (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
- 3. Лексика** (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
- 4. Грамматика** (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
- 5. Произношение** (правильное произнесение звуков английского языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях).

## **5 Информационное обеспечение обучения по модулю**

### **Печатные издания**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

5. Hotels & Catering. «Express Publishing», Virginia Evans 2015 г.

### **Журналы:**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

### **4.2 Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>

2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

3.. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по профессиональному модулю

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы

обслуживания и эксплуатации номерного фонда

основной профессиональной образовательной программы

по программе подготовки специалистов среднего звена

специальности:

43. 02. 14 Гостиничное дело

г. Георгиевск

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 9 декабря 2016 г. и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с учётом рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и требований работодателей.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Аванесова О.А., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссии сферы услуг:**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Т. Н. Шахова

**Утверждена и рекомендована к применению на заседании методического совета**

Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ М.Н. Дядюк



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины
3. Комплект контрольно – оценочных средств.
- 4 МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения
- 5.Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при контроле

**1 Паспорт фонда оценочных средств  
по профессиональному модулю  
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда  
Специальность 43. 02. 14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда специальности и составляющих его профессиональных и общих компетенций, профессиональной образовательной программы по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

Форма проведения экзамена: *защита отчета по производственной практике.*

**1.2 Область применения**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело.

**1.3 Объекты оценивания**

ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43. 02. 14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ.03.

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

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

#### 1.1.2 Перечень личностных результатов

#### 1.1.2 Перечень личностных результатов

<b>Код</b>	<b>Наименование личностных результатов</b>
ЛР 16	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i>
ЛР 17	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ЛР 18	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i>
ЛР 19	Активно применять полученные знания на практике
ЛР 20	Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения
ЛР 21	Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию
ЛР 22	Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов
ЛР 23	Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык
ЛР 24	Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги

#### 1.1.3 Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## 2 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации		
	7 семестр	8 семестр	5 семестр
МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	–	экзамен	–
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	дифференцированный зачет	–	–
УП.03	–	дифференцированный зачет	–
ПП.03	–	дифференцированный зачет	–
ПМ 03		экзамен (квалификационный)	

<b>Элемент модуля</b>	<b>Текущий контроль</b>
МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<i>Наблюдение в ходе занятий МДК Наблюдение за выполнением практических работ Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы Тестирование</i>
МДК 03.02 Иностраный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<i>Наблюдение в ходе занятий МДК и выполнения практических работ Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы Тестирование</i>
УП.03	<i>Наблюдение и оценка на практических занятиях Наблюдение за выполнением индивидуальных заданий</i>
ПП.03	<i>Наблюдение за выполнением работ на производственной практике</i>
ПМ 03	<i>Наблюдение за выполнением отчета по производственной практике.</i>

## **2.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

Формы текущего контроля:

- выполнение и защита практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы обучающихся
- тестирование по отдельным разделам МДК;
- устный опрос на занятии.

### **МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

<b>Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Наименование раздела, МДК, темы, подтемы</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>Наименование контрольно – оценочного средства</b>
--	----------------------------	---	-------------------------	--

				Текущи й контро ль	Проме жуточн ая аттеста ция
1	2	4	5	6	7
		Раздел ПМ 03 Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
		<b>МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
Иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь: –планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; –организовывать выполнение и	ПК 3. 1 ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ЛР 16-21, ЛР 22-24	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1	Вопросы для устного опроса по теме	Экзамен ационны е билеты для устного экзамена

<p>контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда</li> </ul>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципы управления материально-</li> </ul>	<p>ПК 3. 1 ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ЛР 16-21, ЛР 22-24</p>	<p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.</p>	<p><b>1</b></p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>

производственными запасами					
		<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b>			
		<b>МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
Иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Уметь: -организовывать выполнение и контролировать	ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5,ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24	Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания	<b>2</b>	Вопросы для устного опроса по теме. Практические занятия.	Экзаменационные билеты для дифференцированного зачёта



<p>соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; -рассчитывать нормативы работы горничных Знать: –санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; –сервисные стандарты обслуживания номерного фонда</p>					
<p>Иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь:</p>	<p>ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5,ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24</p>	<p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p>	<p>2</p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практические занятия.</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>

<p>-организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; -рассчитывать нормативы работы горничных Знать: –санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; –сервисные стандарты обслуживания номерного фонда</p>					
<p>Иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Уметь: – контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации Знать: – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре</p>	<p>ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5,ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24</p>	<p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.</p>	<p>2</p>	<p>Вопросы для устного опроса по теме. Практические занятия.</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена</p>

<p>гостиницы;  -принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;  -требования охраны труда, техники безопасности и правил  -противопожарной безопасности</p>					
<p>Иметь практический опыт в:  - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  Уметь:  -планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  -организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;  -контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.  Знать:  - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>	<p>ПК 3.2,  ПК 3.3  ОК1-  ОК5,ОК  9, ОК1  ЛР 16-21,  ЛР 22-24</p>	<p>Тема 2.4.  Сохранность имущества проживающих</p>	<p>2</p>		

<p>фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>-сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>-организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>-контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-структуру службы</li> </ul>		<p>Тема 2.5</p> <p>Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле.</p> <p>Уборка в номерах, занятых (VIP-гостями)</p>	2		

<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>-принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>-сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>-санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p> <p>-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>-требования охраны труда, техники безопасности и правил</p> <p>-противопожарной безопасности;</p>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <p>- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Уметь:</p> <p>-планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>-организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов</p>	<p>ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5,ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24</p>	<p>2.6 Организация сопутствующих услуг в гостинице</p>	<p>2</p>		

<p>качества оказываемых услуг работниками службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>-принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>-сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</li> <li>-санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>-требования охраны труда, техники безопасности и правил</li> <li>-противопожарной безопасности;</li> <li>-систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>					
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планировании,</li> </ul>	<p>ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5,ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24</p>	<p>2.7Профессиональные стандарты и схемы работы поэтажного персонал</p>	<p>2</p>		

<p>организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Уметь: -планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; -рассчитывать нормативы работы горничных; -контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Знать: -структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; -принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; -сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; -санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p>					
---	--	--	--	--	--

<p>-порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>-требования охраны труда, техники безопасности и правил</p> <p>-противопожарной безопасности;</p> <p>-систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>					
---	--	--	--	--	--

Формы промежуточной аттестации:

дифференцированный зачет;

экзамен.

Тесты – контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме экзамена, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный опрос, выполнение практических работ.

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Планировать потребности	50 % правильных ответов	Тестирование



службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться	Оценка результата	Тестирование

профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 23 Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность,	Оценка результата	Ситуационная задача

аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык		
ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	50 % правильных ответов	Тестирование
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды,	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 23 Владеть коммуникативными	Оценка результата	Ситуационная задача

навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык		
ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	50% правильных ответов	Тестирование
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 17 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 18 Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 19 Активно применять полученные знания на практике	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 20 Анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	Оценка процесса	Ролевая игра
ЛР 21 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 22 Выполнять трудовые функции и трудовые действия в сфере	Оценка процесса	Ролевая игра

гостиничного дела в соответствии с требованиями профессиональных стандартов		
ЛР 23 Владеть коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента), проявлять стрессоустойчивость, толерантность, аккуратность, дисциплинированность, профессиональную мобильность, мыслить креативно, знать иностранные язык	Оценка результата	Ситуационная задача
ЛР 24 Разрабатывать новые гостиничные продукты и услуги	Оценка процесса	Ролевая игра

### 3 Комплект контрольно – оценочных средств

#### 3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)

##### Вопросы для устного опроса:

Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
2. Организация хозяйственной службы гостиницы.
3. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.
4. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления
5. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
6. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
8. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
9. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение.
12. Оказание первой помощи.

13. Правила пожарной безопасности.
14. Правила эвакуации

### *Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.*

1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
2. Состав и группировка основных средств.
3. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
4. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
5. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
6. Учет ремонта основных средств.
7. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
8. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.

### *Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания*

1. Технологии уборочных мероприятий в гостинице.
2. Технология уборки жилых помещений в гостинице.
3. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Принципы и категории уборочных работ.
4. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.
5. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
6. Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице.
7. Контроль за качеством уборки и технического состояния номеров
8. Документация поэтажной службы.
9. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
10. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.
11. Хранение ценных вещей проживающих.
12. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
13. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

### *Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки*

1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.



4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

### *Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.*

1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.

2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.

3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом

4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.

5. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.

6. Порядок обеспечения секретности.

### *Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих*

1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.

2. Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения.

3. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.

4. Системы видеонаблюдения.

5. Система охранной сигнализации

### *Тема 2.5 Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле.*

#### *Уборка в номерах, занятых (VIP-гостями)*

1. Понятие VIP-гость и типы особо важных клиентов.

2. Обслуживание VIP-гостей.

3. Знаки внимания VIP-персонам.

4. Программы привлечения, поощрения и стимулирования постоянных клиентов

5. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей.

6. Уборка в номерах, занятых VIP-гостей.

7. Подготовка карточки-приветствия гостю.

8. Обслуживание VIP-клиентов во время проживания.

9. Дополнительные услуги VIP-гостям.

### *2.6 Организация сопутствующих услуг в гостинице*

1. Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытовых услуг.

2. Транспортные услуги, прокат машин.

3. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро.

4. Технология работы и функции персонала бизнес-центра и сервис-бюро отеля.  
Основные виды услуг.

5. Виды информационных услуг гостиничного предприятия.
6. Бланки заказа и счетов за оказанные услуги
7. Предметы гостеприимства одноразового использования.
8. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях.

#### *2.7 Профессиональные стандарты и схемы работы поэтажного персонала*

1. Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции.

2. Корпоративные стандарты.
3. Должностные инструкции сотрудников гостиницы.
4. Правила поведения персонала гостиницы.
5. Культура поведения сотрудника.

6. Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия.

7. Виды нарушений в работе персонала.

8. Меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы.

#### Критерии оценок при устном ответе

«5» /отлично/ – ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

«4» /хорошо/ – ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

«3» /удовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

«2» /неудовлетворительно/ – ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **3.2 Тестирование по отдельным разделам МДК**

#### **Тестовые задания по теме: «Категории номеров»**

*Выберите правильный вариант ответа*

1. Этот номер в средстве размещения общей площадью не менее 40 м<sup>2</sup> :

- а) студио;
- б) стандарт;
- в) сьюит;
- г) апартамент.

2. Этот номер в средстве размещения общей площадью не менее 75 м<sup>2</sup> :

- а) студио;
- б) стандарт;
- в) сьюит;
- г) апартамент.

3. Этот номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником:

- а) 1 категории;
- б) 2 категории;
- в) 3 категории;
- г) 4 категории.

4. Этот номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с 1 или 2 кроватями, с неполным санузлом:

- а) 1 категории;
- б) 2 категории;
- в) 3 категории;
- г) 4 категории.

5. Этот номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, рассчитанный на проживание более 2-х человек, с неполным санузлом:

- а) 1 категории;
- б) 2 категории;
- в) 3 категории;
- г) 4 категории.

6. Вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий "студия" и "апартамент":

- а) апарт-отель;
- б) мотель;
- в) туристская база;
- г) курортный отель.

7. Номера "высшей категории" – это...

- а) номера категорий "сьюит", "апартамент", "люкс", 1 категории, 2 категории;
- б) номера категорий "сьюит", "апартамент", "люкс", "джуниор сьюит", "студия";
- в) номера категорий "джуниор сьюит", "студия", 1 категории, 3 категории, 4 категории;
- г) номера "первой категории" (стандарт), 2 категории, 3 категории, 4 категории.

8. Этот номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты, ванны комнаты и душевые общего пользования).

- а) 1 категории;
- б) 2 категории;
- в) 3 категории;
- г) 5 категории.

9. Этот номер, состоящий из двух жилых комнат - гостиной и спальни, полного санузла:

- а) студио;
- б) стандарт;
- в) люкс;
- г) апартамент.

10. Однокомнатный номер в средстве размещения с кухонным оборудованием, набором посуды и полным санузлом:

- а) студио;
- б) стандарт;
- в) люкс;
- г) апартамент.

1г, 2в, 3г, 4б, 5в, 6а, 7б, 8г, 9в, 10а.

***Критерии оценивания:***

- «5» - 9-10 баллов
- «4» - 7-8 баллов
- «3» - 5-6 баллов
- «2» - менее 5 баллов

### **3.3 Практические задания**

#### **Практическое занятие № 1**

**Тема:** Составление персональных заданий горничным и супервайзерам

**Цель занятия:** ознакомиться с методикой составления персональных заданий горничным и супервайзерам

Проверкой качества и состояния номеров занимаются супервайзеры хозяйственного отдела. Они несут ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых, общественных и административно-хозяйственных помещениях.

Супервайзеры следят за техническим состоянием номеров и обязаны проверять каждый номер в отеле. В случае выявления каких-либо неполадок или недостатков в уборке, они должны принимать меры по их устранению. Если супервайзер обнаружит незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета,

он может лично устранить недочет. Но если же в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться в данный номер и устранить все неполадки.

Проверяя номер, супервайзер не должен тратить время на контроль поверхностей, его задача - проверить труднодоступные места, которым некоторые горничные не всегда уделяют должного внимания. Как правило, это места под кроватями, за комодами и тумбами, на полках шкафов, поверхность под раковиной, плинтуса и углы комнат, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки. По окончании проверки, супервайзеры заносят данные о состоянии номера в базу данных компьютерной системы отеля.

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм
- требований технологий уборки
- последовательность уборки
- требование стандартов

### Методические указания

Карта задания | Печать задания

Печать задания

Печать заданий уборки номеров

Выбор формата: Мс | Выбор шаблона: Печать Заданий горничным\_new | Применить

Файл документа... | Страница 1 из 1 | 100% | Весь отчет

**ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ РОЗОВА ГАЛИНА НА 27.02.2017**

Комната	Проживающие гости			Гости на заезде			Уборка	Комментарий к заданию	Выполнение
	ФИО	Заезд/Выезд	Кол-во	ФИО	Заезд/Выезд	Кол-во			
1103 Стн			0			0	Легкая		
119 Стн			0			0	Легкая		
201 Стн			0	Ярко Анна	27.02.17/ 03.03.17	1	Генеральная	Провести техническое обслуживание джакузи	
216 Стн	Костин Р.О.	01.02.17/ 28.02.17	1			0	Выездная		
307 ПЛ			0			0	Легкая		

Подпись горничной: Розова Галина \_\_\_\_\_

Подпись портье: Петров Сергей Петрович \_\_\_\_\_

Рисунок 1- Образец задания для горничной

Дата		Этаж		Отделение	
Время		Шифр		Подпись	
Номер комнаты	Число гостей	Номер комнаты	Число гостей	Номер комнаты	Шифр
1		7			
2		8			
3		9			
4		10			
5		11			
6		12			

Рисунок 2- Отчет горничной

Дата: 05.04.2017 Статус после выс.: Грязный Набор рег. работ: Смена белья

Уборка по выезду: Выездная уборка Уборка в занят. номерах: Текущая уборка Уборка после ремонта: Выездная

230 - Задание на уборку - 05.04.2017 20:04, Support102, Системный администратор

**Задание на уборку**  
Отбор:  
Гостиница Плаза;  
На 05.04.2017;

Номер	Статус номера	Код выезд. уборки	Код уборки в зан. ном.	Код уборки после рем.	Код уборки в своб. ном.	Код рег. работы	Гость	Страна	Заезд	Выезд	По брони
23											
24	Занят						Кропивин Александр Викторович	РОССИЯ	05.04.17 11:25	06.04.17 12:00	
25											
26							Филинова Анна Сергеевна	РОССИЯ	05.04.17 21:00	11.04.17 12:00	Да
31	Занят						Лысенко Станислав Андреевич	РОССИЯ	04.04.17 11:34	05.04.17 12:00	

Рисунок 3- График для горничной

**Фактор 2. Динамика результатов проверки супервайзером качества уборки номеров**

№	Ф.И.О. Горничной	Января потеря баллов за месяц и начисленная премия горничной					
		Январь	Премия	Февраль	Премия	Март	Премия
1	Горничная 1	19,2	826,6	20,5	3575,0		
2	Горничная 2	19,8	3594,0	24,5	3040,0		
3	Горничная 3	24,8	3779,0	33,2			
4							
5							
Средняя потеря баллов / Итого Премия		21,3	8199,6	26,1	6615,0	0,0	0,0
Кросс-контроль Руководитель HSK		20,4					
Расхождение в проверке		-0,9		-26,1		0,0	
Кросс-контроль GM							
Расхождение в проверке		-21,3		-26,1		0,0	

Рисунок 4- Чек- лист горничной

Задание 1: Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.

Задание 2. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваши действия?

Задание 3. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

**Контрольные вопросы:**

1. Какие необходимые действия горничная должна сделать, что бы начать свой рабочий день?
2. Требования, предъявляемые к тележке горничной?
3. Обязанности горничной при уборке?

## Практическое занятие № 2

**Тема:** Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами

**Цель** занятия: ознакомиться с методикой определения численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами

Норма численности — установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимых для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объема работ в заданных организационно-технических условиях.

Норма времени — количество затрат рабочего времени, установленное для выполнения одной единицы работы работником или группой работников (бригадой) соответствующей квалификации в заданных организационно-технических условиях. При достаточном охвате нормированием выполняемых работ использование норм времени дает точный и объективный результат по расчету численности персонала. Увеличение доли работ, не охваченных нормированием, вносит растущую погрешность, поскольку учет таких работ обычно производится экспертным (оценочным) путем.

Норма выработки — установленный объем работ (количество единиц продукции), который работник или группа работников (бригада) соответствующей квалификации обязаны выполнять (изготовить, перевезти и т. д.) в единицу рабочего времени в заданных организационно-технических условиях. Норма выработки является величиной, обратной норме времени.

Норма обслуживания — количество производственных объектов (единиц оборудования, рабочих мест) которые работник или группа работников (бригада) соответствующей квалификации обязаны обслужить в единицу времени в заданных организационно-технологических условиях.

## Методические указания

Штатная численность работников на основе норм времени определяется по формуле:

$T_0$

$$T_{\text{ш}} = \frac{-- \times K_{\text{н}}}{\Phi_{\text{н}}}, \quad 1$$

где:  $T_{\text{о}}$  - общие затраты на объем работы за год, ч;

$\Phi_{\text{н}}$  - нормативный фонд рабочего времени 1-го работника за год (условно принимается 2000 ч);

$K_{\text{н}}$  - коэффициент, учитывающий планируемые невыходы работников во время отпуска, болезни и т.п., определяемый по формуле:

$$K_{\text{н}} = 1 + \frac{\% \text{ планируемых\_невыходов}}{100}. \quad 2$$

К дополнительным функциям отнесены: доставка средств уборки и приспособлений в начале смены к месту работы и в конце смены в установленное для их хранения место. Кроме того, для горничных в составе дополнительных функций учитывается время на прием номеров от проживающих при их выезде из гостиницы, а также прием от проживающих заказов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения. Нормы обслуживания рассчитаны по формуле:

$$N_{\text{о}} = T_{\text{см}}/T_{\text{но}}, \quad 3$$

где:  $T_{\text{см}}$  - сменный фонд рабочего времени;

$T_{\text{но}}$  - норма времени обслуживания единицы объема работ.

Норма времени обслуживания  $T_{\text{но}}$  определяется по формуле:

$$T_{\text{но}} = (T_{\text{н1}} + T_{\text{н2}} + \dots + T_{\text{нп}}) \times K, \quad 4$$

где  $T_{\text{н1}}, T_{\text{н2}}, \dots, T_{\text{нп}}$  - время, затрачиваемое на выполнение отдельных работ, которое определяется по формуле:

$$T_{\text{н1}} = t \times V \times q, \quad 5$$

где:  $t$  - норматив оперативного времени на единицу объема работ по уборке одного объекта;

$V$  - количество объектов уборки одного назначения в номере (или в других помещениях);

$q$  - средняя повторяемость уборки в смену данного объекта уборки;

$K$  - коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение дополнительных функций, отдых и личные потребности.

Коэффициент  $K$  определяется по формуле:

$$K = 1 + \frac{a_1 + a_2}{100}, \quad 6$$

где:  $a_1$  - время на дополнительные функции в % ко времени основных функций;

$a_2$  - время на отдых и личные потребности в % ко времени основных функций.



### Пример расчета

Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров.

Исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80% в рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

С учетом того, что горничная находится в распоряжении гостиницы 213 дней в году, рассчитываем необходимое число человеко-дней в год и делим его на фактическое число рабочих дней горничной:

$$5 \cdot 365 \text{ дней} = 1825 \text{ человеко-дней};$$

$$1825 / 213 = 8,5, \text{ или}$$

$$365 / 213 = 1,7;$$

$$5 \cdot 1,7 = 8,5$$

Для обслуживания гостей условного гостиницы нужно 8,5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

### Контрольные вопросы:

1. Какие вы знаете платные услуги, которые предоставляет гостиница?
2. Что относится к бесплатным услугам, которые предоставляет гостиница?
3. Рассчитать численность горничных для обслуживания гостиницы из 20 номеров.
4. Сколько работников должно быть в гостинице из 256 номеров.
5. Укажите методы определения численности персонала в гостинице.

### Практическое занятие № 3

**Тема:** Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров

**Цель занятия:** выработать навыки по оформлению отчетных документов по контролю качества уборки номеров

Уборка номерного фонда -это технологичный процесс, доведенный до автоматизма. Тем не менее, любое задание необходимо контролировать и проверять качество исполнения работ, иначе уровень уборки может быть нестабильным.

Номера гостиницы оснащены оборудованием, мебелью и инвентарем в соответствии с требованиями, которые установлены к номерам и гостиницам различных категорий, оборудование номера должно быть технически исправным, комплектность номера - полной, а качество уборки соответствовать эпидемиологическим требованиям.

В большинстве отелей подготавливают однотипный для каждой категории номера унифицированный рабочий лист проверки номерного фонда и гостевых и служебных зон, где перечислены в четкой последовательности все наименования и позиции, нуждающиеся в контроле.

Лист должен охватывать все объекты проверки номера, его специфику и так называемые «слабые места» или «мертвые зоны». Необходимо учитывать, что помимо ежедневной проверки номера после уборки горничной, следует ввести точечную проверку, когда супервайзер досконально проверяет в день 1-2 номера с раскрытием всей заправленной кровати, чтобы убедиться, что матрас, наматрасник, одеяла, подушки и прочее, не имеют пятен, волос и посторонних запахов.

При стандартной проверке номера, без снятия постельного белья, эти зоны могут быть просто не видны

Как и в номерном фонде, в гостевых и служебных зонах надо провести инвентаризацию, прописать объекты уборки, указать средства, инструменты и методы уборки, то есть составить технологическую карту как ежедневной, так и генеральной уборки. Технология уборки данных зон прописана в стандартах гостиницы, в служебных документах административно-хозяйственной службы. Особенностью, отличающей работу по гостевым и служебным зонам, является более частое использование «листов заданий», соответствующих графику различных мероприятий, организуемых в отеле.

Листы заданий для уборки гостевых и служебных зон должны содержать краткое перечисление объектов для уборки, они должны идти во временной последовательности, напротив каждого объекта должно быть проставлено время, в которое следует на него прийти и когда закончить уборку, учитывая операционную деятельность гостиницы именно в данный конкретный день.

При составлении рабочего листа распределитель работ изучает все расписания операционной деятельности гостиницы на день составления рабочего задания:

- Загруженность отеля;
- Где, в какой час, проходят мероприятия, его длительность и количество участников;
- Расписание завтраков, обедов, ужинов и т.п.;
- Имеющиеся групповые заезды и выезды.

Объекты	Метод	Д	Н	М	2М	3М	6М
<b>Полы</b>							
Входной коврик	Чистка пылесосом	*					
Ковровые покрытия	Чистка пятен	*					
	Частичная чистка пылесосом	*					
	Полная чистка пылесосом		*				
	Чистка шампунем						
Кафель	Местная уборка	*					
	Полная уборка		*				
Виниловые и другие покрытия	Влажная уборка	*					
	Полировка			*			
<b>Выставочные образцы</b>							
Автомобили  	Протирка (внешняя)	*					
	Полировка		*				
<b>Мебель и оборудование</b>							
Стойка  	Протирка	*					
	Влажная уборка и полировка		*				
Стол  	Протирка	*					
	Влажная уборка и полировка			*			
Косяки дверей, оконные рамы, батареи, отопление и т. д.	Влажная уборка		*				
Фурнитура дверей  	Протирка		*				
	Влажная уборка и полировка					*	
Кресла и стулья  	Частичная чистка пылесосом		*				
	Чистка с шампунем						
Компьютеры  	Протирка		*				
	Влажная уборка				*		
Телефоны	Влажная уборка				*		
<b>Мусор и разное</b>							
Урны    	Выброс мусора	*					
	Замена вставки		*				
	Влажная уборка и обеззараживание			*			

Рисунок 1- График уборки помещений

### Методические указания

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы эксплуатации номерного фонда гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе. Но иногда супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями

получают так называемые планшеты — плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать.

По мере уборки номеров горничными супервайзеры проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются номера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички «Просьба не беспокоить», или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т. д. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзерам 2-й (вечерней) смены.

Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета из набора парфюмерно-косметической продукции, полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной.

Практическое задание;

1. Заполнить лист контроля качества уборки номера.
2. Составить график последовательности уборки номера горничной.
3. Разработать рекомендации по уборке помещений зданий, сооружений.

#### Контрольные вопросы:

1. Какие требования предъявляются к уборке мест общего пользования в гостиницах.
2. Порядок уборки номеров.
3. Особенности проведения текущей уборки номеров.
4. Заполнить журнал учета выполнения работы горничных

Да	ФИО	Вые	Те	Сво	Заб	П
та	горнич	здные	кущая	бодные	ронирован	роверенн

	ной	номера	уборка	номера	ные номера	ые номера

5. Составить рабочий лист заданий для уборки гостевых и служебных зон в гостинице «Мечта».

#### Практическое занятие № 4

**Тема:** Особенности и методы формирования гостиничного продукта.

**Цель занятия:** формирование умения выявлять характерные особенности гостиничного продукта; освоение методов формирования гостиничного продукта.

Гостиничный продукт - это результат взаимодействия гостиничного бизнеса и клиента, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Гостиничный продукт может быть новым по следующим признакам: - удовлетворению новой потребности; - отношению к новому потребителю; - отношению к существующему продукту; - отношению к новому рынку.

Выделяют следующие основные особенности ценообразования в сфере индустрии гостеприимства:

1) гостиничный продукт считается конечным продуктом, который предназначен только для потребления, поэтому цены на услуги предприятий гостеприимства являются розничными;

2) отличительной чертой цены гостиничного пакета считается то, что в нее входит не только финансовая, но и потребительская стоимость, которая в свою очередь не овеществлена. К данной категории можно отнести различные экскурсии, проводимые во время проживания в гостинице;

3) индустрия гостеприимства подвержена огромному влиянию сезонности, что не может не отразиться на стоимости гостиничного продукта.

В управлении гостиницами широко используется термин “гостиничный продукт”, позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения. Этот подход приемлем с точки зрения экономической теории, где “продукт” определяется как “результат” человеческого труда, хозяйственной деятельности, представленный в материально-вещественной, духовной, информационной форме, либо в виде выполненных работ и услуг. Понятие "гостиничный продукт", или продукт "гостиница", позволяет подчеркнуть комплексный характер гостиничных услуг.

Твердый продукт	Мягкий продукт
Материальные услуги	Нематериальные услуги
Номера, меблировка, оборудование, питание	Сервис, психологическая атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива
Реальны, объективны, соизмеримы в отношении «цена — качество»	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки, создают внутренний образ предприятия
Имеют кратковременное воздействие на клиента	Имеют длительное воздействие на клиента

Рисунок 1 – Гостиничный продукт

### Методические указания

Гостиничный продукт - это совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности.

Гостиничный продукт всегда является комбинацией двух основных и весьма разнородных факторов:

- материально-технического фактора (здание, номера, интерьер, техническое оборудование, блюда в ресторане и т.д);
- человеческого фактора (вежливость, профессионализм обслуживания, быстрота решения проблем гостя).

Гостиница может иметь превосходное здание и номера, но если персонал неприветлив и непрофессионально выполняет свои обязанности, никто из гостей не будет говорить о высоком качестве такого гостиничного продукта.

Гостиничный продукт имеет четыре характеристики, отличающие гостиничную услугу от товара:

- Неосвязаемость. Это означает, что услугу невозможно попробовать, продемонстрировать, увидеть до момента её получения и хранить.
- Неразрывность производства и потребления. Услуга неотделима от своего источника. Оказать услугу можно только тогда, когда наступает заказ и появляется клиент.
- Неспособность к хранению. Услуги не могут быть сохранены для дальнейшей продажи.
- Непостоянство качества. Изменчивость исполнения услуг, то есть непостоянство качества, является неизбежным последствием одновременности производства и потребления услуг, а также того, что составным элементом услуги являются люди. Другой важный источник изменчивости услуг - это, конечно, сам покупатель, его уникальность. Это объясняет степень индивидуализации услуги в соответствии с требованиями

покупателя. Для уменьшения изменчивости услуг компании, работающие в этой сфере, разрабатывают и стараются соблюдать стандарты обслуживания.

Гостиничный продукт имеет свою структуру, которая чаще всего оценивается с точки зрения его производителей. Однако мало внимания уделяется проблеме структурирования гостиничного продукта с точки зрения потребителя. А ведь именно от него зависит успех гостиничного продукта, или его провал на рынке.



**Рисунок 2- Структура гостиничного продукта**

Наиболее значимым для гостиниц сегодня является фактор создания дополнительных услуг, т.е. нового продукта, наличие которого демонстрирует прогрессивный характер развития гостиницы. Практика показывает, что создание нового продукта - это процесс, во-первых, творческий, во-вторых, сопряженный с анализом огромного количества факторов, в-третьих, требующий на его реализацию определенных средств. Приступая к созданию нового продукта, гостиница должна знать, на каком рынке данный продукт будет реализовываться, предполагаемый объем продаж, его жизненный цикл ориентировочную цену, затраты на его создание и период выпуска его на рынок.

Именно создание нового продукта реализуется через непрерывный процесс, т.е. выпуск на рынок нового продукта не означает свертывание работ по созданию очередного продукта. Следует также иметь в виду и то, что любой гостинице в процессе деятельности приходится решать вопрос о снятии с продажи той или иной услуги по разным причинам. В этой ситуации важно, чтобы гостиница сама и заблаговременно это сделала, а не дожидалась, когда за нее это сделают клиенты, т.е. перестанут потреблять эту услугу. Принимая решение о снятии с продажи услуги (продукта), гостиница всегда должна иметь этому продукту замену с тем, чтобы не отдавать сегмент (нишу) рынка данной услуги (продукта) своему конкуренту. Это должно заставлять гостиницу непрерывно вести анализ рентабельности конкретного продукта, продаваемого на рынке.

**Выполните практическое задание:**

**Задание 1.** Охарактеризуйте структуры гостиничного продукта.

**Задание 2.** Разработайте гостиничный продукт (на основе методов формирования гостиничного продукта).

**Контрольные вопросы:**

1. От чего зависит поведение потребителей и что включает в себя понятие «черный ящик потребителя».
2. Как правильно моделировать поведение потребителей.
3. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах?
4. Охарактеризуйте свойства гостиничного продукта.

**Практическое занятие № 5**

**Тема:** Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Цель занятия:** выработать навыки по проведению планирования потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Трудовые ресурсы являются основным активом функционирующей организации, особенно в гостиничном хозяйстве. Высокий уровень текучести кадров, растущая потребность в обученных и опытных сотрудниках, необходимость совершенствования управления определяют важность эффективного планирования трудовых ресурсов. В последние годы потребность в трудовых ресурсах планируется вместе с другими экономическими ресурсами.

Наниматели заинтересованы в заблаговременном определении навыков, необходимых для достижения поставленных целей. Это позволяет вовремя реструктурировать предприятие, чтобы наилучшим образом использовать имеющийся и приобретенный потенциал, выработать политику в отношении кадров, укрепляющую их конкурентоспособность на рынке труда и соответствующую стремлениям работников.

Индустрии гостеприимства планирование потребности в трудовых ресурсах должно гарантировать укрепление политики гостиницы, осуществляемой в интересах как отеля и его служащих, так и гостей.

Планирование потребности в персонале — начальная ступень процесса кадрового планирования. Оно базируется на данных об имеющихся и запланированных рабочих местах, плане проведения организационно-технических мероприятий, штатном расписании и плане замещения вакантных должностей.

Основное назначение организационного плана – это отражение организационной структуры компании. Здесь же приводятся сведения об управленческом персонале, уровне его компетенции и профессионализма. Часто в организационном плане отражается для



инвестиционных проектов и стратегия инвестирования с календарным планом осуществления инвестиций.

Для оптимального функционирования коттеджного комплекса планируется нанять персонал в количестве 10 человек.

При стратегическом (долгосрочном) планировании составляется программа по выявлению потенциала специалистов, необходимого предприятию в будущем. Разрабатывается стратегия развития человеческих ресурсов и определяется потребность в них в дальнейшем.

При тактическом (ситуационном) планировании анализируется потребность компании в персонале на конкретный период (месяц, квартал). Она зависит от показателей текучести кадров в данное время, количества выходов на пенсию, декретных отпусков, сокращений и т. д.

### **Методические указания**

Организационная схема компании;

- Штатное расписание;
- Положение о функциональных подразделениях компании;
- Должностные инструкции.

Исходя из потребности в капитале и условий создания частных предприятий и хозяйственных обществ в России, регулируемых законами России «О предприятиях» и «О хозяйственных обществах», наиболее приемлемой организационной формой предприятия для данного проекта является Общество с ограниченной ответственностью. В дальнейшем в целях морального и материального стимулирования работников планируется преобразование предприятия в Закрытое акционерное общество.

Организационная структура управления представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Организационная структура управления

Данная схема имеет тип линейно-функциональной системы построения предприятия.

В малом предприятии нет особой необходимости содержать собственный отдел по работе с кадрами: эти функции может выполнять для своего отдела каждый из начальников тех отделов, необходимость существования которых будет признана.

Немаловажную роль на предприятии играет штатное расписание, то есть перечень должностей постоянных сотрудников с указанием количества одноименных должностей (вакансий), режима работы и количества рабочих часов.

Таблица 1 — «Штатное расписание работников»

Должность	График работы	Всего в месяц, часов	Всего в год, часов
Рабочие дни	Часы работы		
Директор	Пн – Сб	9.00 – 17.00	
Менеджер	Пн – Сб	10.00 – 20.00	
Администратор-портье	2 через 2/ по 12 часов	08.00 – 20.00; 20.00 – 08.00	

Горничная	Пн – Вс	08.00 – 10.00; 13.00 – 15.00; 17.00 – 19.00	
Инженер-механик	Пн – Вс	10.00– 18.00 (по вызову)	
Работник в кафе	Пн-Вс	10.00 -21.00	

Административно-управленческая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Директор осуществляет руководство центра, финансовый контроль, ведение переговоров и подписание договоров с клиентами и поставщиками, решает организационные вопросы. Директор также выполняет функции и обязанности бухгалтера, т.е. ведет бухгалтерский учет центра, подготавливает финансовые отчеты, начисляет зарплату штатным и внештатным сотрудникам.

Менеджер организуют работу обслуживающего персонала, общается с клиентами, выполняет решение и предотвращение проблем, также решает вопросы, связанные с продвижением услуг предприятия.

Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением в номерах, оказанием различных услуг, а также организацией отъезда. В состав службы входит служба администраторов.

Подразделение обслуживания номерного фонда для проживания поддерживает необходимое санитарное состояние и комфорт в номерах, занимается оказанием бытовых услуг. В состав службы входят: 2 горничные.

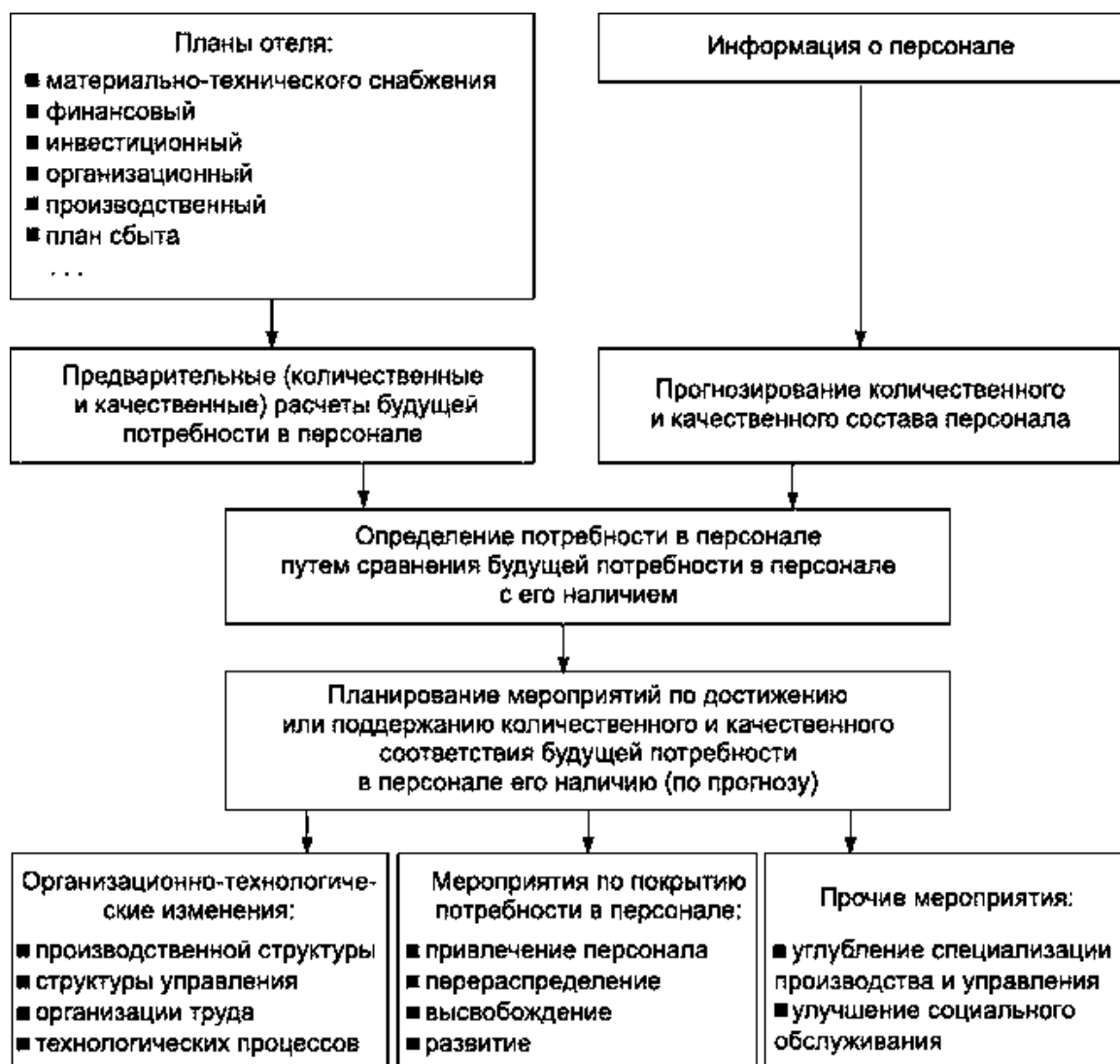


Рисунок 2- Схема планирования потребности в персонале

### Пример расчета

В году 213 рабочих дней (из 365 вычли 104 выходных, 10 дней больничных, 12 праздничных, 26 отпускных). На основе указанной информации установим потребность в горничных для отеля со 100 комнатами при прогнозируемой занятости комнат 80%.

Дневная выработка одной горничной — 16 комнат. В течение года отель ежедневно нуждается в пяти горничных, чтобы справиться с объемом работ. Если учесть, что горничная находится на работе 213 дней в году, то необходимое число человеко-дней следует разделить на фактическое:

$$\frac{5 \times 365}{213} \approx 8,8$$

или

$$\frac{365}{213} \times 5 \approx 8,8.$$

Для обслуживания гостей 8,8 горничных, чтобы справиться с неизменно высоким объемом работ.

Аналогичные расчеты требуются для детального и более короткого периода (месяца, недели). Для простоты расчетов можно использовать коэффициент 1,7.

Прогнозирование кадровых потребностей — более высокая ступень процесса планирования в отношении персонала. Для этого используется ряд методов (по отдельности и в комплексе), но при любом из них прогнозы — это только приближения, которые не должны рассматриваться в качестве абсолютно верного результата. Они могут основываться на предположениях или математических расчетах, а также на методе оценок управляющих.

### **Контрольные вопросы:**

1. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
2. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
3. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии.
4. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.
5. Какова последовательность кадрового планирования.
6. Рассчитать сколько горничных потребуется для уборки гостиничного комплекса со 150 номерами при прогнозируемой занятости комнат 85%.

### **Практическое занятие № 6**

**Тема:** Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

**Цель занятия:** ознакомление с методикой расчета потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре

Потребность в сырье и материалах, необходимых для реализации всего комплекса услуг, складывается из трех основных составляющих:

- потребность в санитарно-гигиенических средствах одноразового применения, используемых клиентами гостиничного комплекса и представляющих собой ежедневно заменяемый гигиенический комплект, состоящий из мыла, шампуня, шапочки для душа и т.д.;
- потребность в продуктах питания, используемых для приготовления пищи в комплексе ресторана;
- потребность в прочем хозяйственном инвентаре для всего комплекса услуг.

При определении потребности в санитарно-гигиенических средствах одноразового применения учитывалась планируемая загрузка гостиницы, составляющая в среднем 90% от общего номерного фонда или 9720 койка-дней в год.

При определении потребности в продуктах питания учитывалась планируемая посещаемость ресторана, составляющая в среднем 90 человек в день, а также, средняя стоимость одного посещения (около 350 руб. без НДС) и процент ресторанной наценки (150%).

При определении потребности в прочем хозяйственном инвентаре для всего комплекса учитывалась специфика оказываемых услуг и технология их предоставления

В составе прочего хозяйственного инвентаря рассматривались следующие основные позиции:

- постельное белье со сроком службы до 1 года для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из простыни, пододеяльника и наволочки),
- постельное белье со сроком службы до 5 лет для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из подушки, одеяла и покрывала),
- санитарно-гигиенические средства многоразового использования для гостиницы (представляют собой гигиенические комплекты, состоящие из 4-х полотенец),
- столовое белье со сроком службы до 1 года для ресторана (представляет собой комплект, состоящий из набора скатертей и салфеток в расчете на один стол),
- столовая посуда для ресторана (представляет собой необходимый набор столовых приборов и посуды).

При этом следует отметить, что по каждой из указанных позиций планируется приобретение предметов инвентаря профессионального уровня, предназначенных

специально для оказания соответствующих услуг. Все предметы хозяйственного инвентаря планируется приобрести через иностранных поставщиков, в связи с чем расчет общей потребности по данной статье представлен в долларовом выражении.

Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной); поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (новое белье) - площади. Площадь центральной бельевой должна быть не менее 6 кв.м для гостиниц вместимостью 15-20 мест; 16 кв.м для гостиниц вместимостью 50-100 мест; 30 кв.м для гостиниц вместимостью 200-500 мест; 45 кв.м для гостиниц вместимостью 800-1000 мест. Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья: постельного белья раз в 3 дня; при заселении иностранцев - ежедневно; смена полотенец - ежедневно.

### Пример расчета

Для сервировки чайного стола используют цветные полотняные скатерти мягких пастельных тонов. Количество скатертей рассчитывается по формуле:

$$Q_{\text{скат}} = Q_{\text{стол}} * 1,1$$

где  $Q_{\text{скат}}$  - количество скатертей, необходимых для банкета;

$Q_{\text{стол}}$  - количество столов;

1,1 - коэффициент, учитывающий запас скатертей на спуски.

Салфетки должны гармонировать со скатертью по цвету и материалу. Размер салфеток может быть (мм) 400\*400, 460\*460, 600\*600.

Количество необходимых салфеток рассчитывается по формуле:

$$Q_{\text{салф}} = Q_{\text{участ}} * 1,1$$

где  $Q_{\text{салф}}$  - необходимое количество полотняных салфеток для обслуживания банкета;

$Q_{\text{участ}}$  - количество гостей на банкете;

1,1 - коэффициент, учитывающий 10%-ный запас салфеток;

Протирачные полотенца применяются для протирания и полирования посуды и столовых приборов. Размер полотенец (1000-2000) \*400 мм. Количество полотенец рассчитывается по формуле:

$$Q_{\text{пол}} = Q_{\text{офиц}} * 2$$

где  $Q_{\text{пол}}$  - необходимое количество протирачных полотенец;

$Q_{\text{офиц}}$  - количество официантов, обслуживающих банкет;

2 - коэффициент, учитывающий необходимое количество полотенец на одного официанта;

Количество ручников рассчитывается по формуле:

$$Q_{\text{ручн}} = Q_{\text{офиц}} * 4$$

Ручники официантами используются для подачи блюд, с размерами 35x48,5.

$Q_{\text{ручн}}$  - количество ручников

$Q_{\text{офиц}}$  - количество официантов,

4 - количество ручников, выдаваемое каждому официанту на обслуживание банкета

Таблица 1- Заявка на столовое белье в бельевую для банкета-чая на 20 человек

Наименование столового белья	Количество
Скатерть для банкетного стола (цветная)	4
Скатерть белая для подсобного стола	1
Салфетки льняные (цветные)	22
Ручники	8
Полотенце	4

Посуда при организации банкета-чая необходима для индивидуальной сервировки посадочного места участника банкета, а также для выноса блюд и их порционирования.

Посуда, необходимая для сервировки рассчитывается по формуле:

$$Q_{\text{посуды}} = Q_{\text{участн}} * 1,1$$

где  $Q_{\text{посуды}}$  - количество конкретного вида посуды, необходимое для организации банкета-чая;

$Q_{\text{участн}}$  - количество участников банкета-чая;

1,1 - коэффициент запаса;

Для индивидуальной сервировки:

1. Чайная пара (чашка и блюдце)  $20 * 1,1 = 22$

2. Ложка чайная  $20 * 1,1 = 22$

3. Тарелка десертная  $20 * 1,1 = 22$

4. Вилка десертная  $20 * 1,1 = 22$

5. Ложка десертная  $20 * 1,1 = 22$

6. Рюмка лафитная  $20 * 1,1 = 22$

7. Рюмка рейнвейная  $20 * 1,1 = 22$

8. Рюмка ликёрная  $20 * 1,1 = 22$



В наличие фонд в 63 номера из них;

кровать

- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс)
- 19 дополнительные места

В наличие Пододеяльников - 530 шт На люкс - Пододеяльник 50 шт.

Простыни - 542 шт Простыня - 51 шт

Наволочки - 987 шт наволочка 100 шт

Полотенце банное - 460 шт Полотенце банное 111 шт

Полотенце лицевое - 470 шт Полотенце лицевое 110

ножное - 98

Халат - 42 шт

### **1. 124 одноместных кровати:**

нужно иметь - 124 простыни \* 4 комплекта = 496 шт.

- 124 пододеяльников \* 4 комплекта = 496 шт.
- 124 одеяла + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)
- 124 наволочки \* 4 комплекта = 496 шт.
- 124 подушки + запас
- 124 банных полотенец \* 4 комплекта = 496 шт.
- 124 лицевых полотенец \* 4 комплекта = 496 шт.
- 124 полотенец для ног \* 4 комплекта = 496 шт.

Итого: Простыни - 496 шт., пододеяльники - 496 шт., наволочки - 496 шт. и т.д. На доп. кровати можно не брать доп. белье, так как ими пользуются не каждый день, а комплектов белья у вас достаточное количество. Если у вас одноместные могут использоваться как DBL (например кровать 160\*200 или 140\*200), то количество подушек и наволочек нужно удвоить.

### **2. 11 двухместных (люксы):**

нужно иметь - 11 простыней \* 4 комплекта = 44 шт.

- 11 пододеяльников \* 4 комплекта = 44 шт.
- 11 одеял + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)
- 22 наволочек \* 4 комплекта = 88 шт.
- 22 подушки + запас (в люкса иногда кладут 4 подушки на кровать)
- 22 банных полотенец \* 4 комплекта = 88 шт. (иногда кладут по два на человека, тогда

нужно больше)

- 22 лицевых полотенца \* 4 комплекта = 88 шт.

- 22 полотенца для ног \* 4 комплекта = 88 шт.

- 22 халата \* 4 комплекта = 88 шт.

Итого: Простыни - 44 шт., пододеяльники - 44 шт., наволочки - 88 шт. и т.д. по 88 шт.

Часто на люксы берут больше комплектов (5) полотенец, так как нужен хороший сервис и нужно чаще менять полотенца.

Также нужно учесть порчу и износ - лучше иметь + 10% по количеству.

Таким образом: Количество постельного белья в обороте рассчитано для условий максимальной загрузки гостиницы, т.е. 26 человек (11 двухместных и 4 одноместных номера) в сутки. Имеются:

Наволочки 105 шт. (4 шт/чел)

Пододеяльники 105 шт. (4 шт/чел)

Простыни 105 шт. (4 шт/чел)

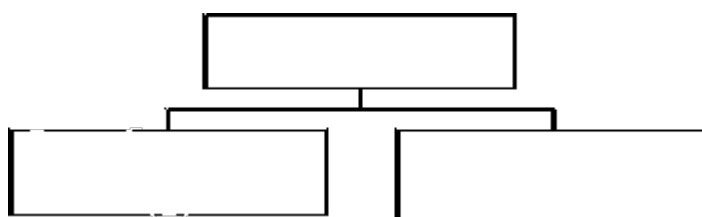
Полотенца банные 105 шт. (4 шт/чел)

Полотенца для лица 105 шт. (4 шт/чел)

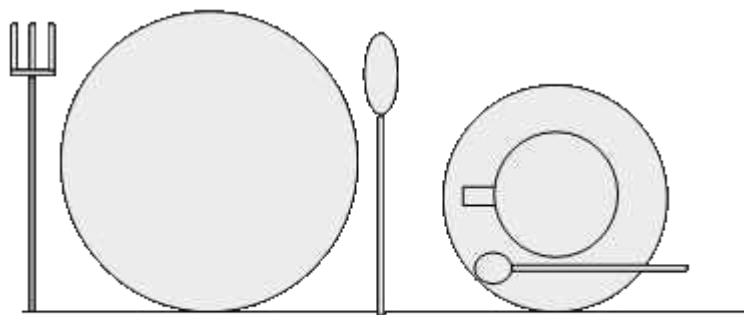
Коврики для ванной 105 шт. (4 шт/чел)

### Контрольные вопросы:

1. Что относится к основным фондам в гостинице.
2. Оформить организационную структуру гостевого дома.



3. Опишите, какие приборы указаны на данной схеме. И каково назначение данной схемы.



4. Какие моющие и дезинфицирующие средства используются при уборке гостиничных номеров.
5. Каким образом подготавливают белье к стирке.
6. Сколько комплектов постельного белья необходимо иметь в гостинице из 126 номеров.
7. Что в себя включает комплексная уборка номеров.

### **Практическое занятие № 7**

**Тема:** Оформление технологических документов службы номерного фонда.

**Цель занятия:** выработать навыки по оформлению технологических документов службы номерного фонда

Хозяйственная служба предназначена для поддержания санитарно-гигиенических параметров в номерах и общественных помещениях отеля, а также для предоставления бытовых услуг постояльцам.

Ни одна гостиница не может обходиться без хозяйственной службы. Это самое большое подразделение отеля – 50% персонала работает именно в этой службе. Сотрудники службы имеют большую ценность для предприятия. Для того, чтобы работать в этой службе, надо обладать многими навыками и умениями.

Независимо от размера и структуры хозяйственной службы, управляющий отеля определяет, какие ресурсы будут задействованы в уборке.

Как правило, это:

- комнаты для гостей;
- коридоры;
- места общественного пользования;
- склады;
- прачечная;

- столовые;
- игровые комнаты;
- выставочные залы;
- столовые помещения;
- бассейн и внутренние дворики;
- магазины при гостиницах;
- тренажерные залы;
- служебные помещения;
- офисы менеджеров;
- мастерские по пошиву одежды.

Планирование – самая важная функция. Без компетентного планирования день за днем будут возникать неразрешимые проблемы.

1. Планирование работы хозяйственной службы начинается с создания списков материально-технических ресурсов. При этом они должны быть достаточно детализированы (у каждого типа номера должен быть свой список);
2. Расписание периодичности обслуживания;
3. Стандарты качества выполнения работ;
4. Стандарты производительности;
5. Планирование необходимого оборудования.

### **Методические указания**

В гостинице применяется следующие технологические документы:

1) типовые рабочие процедуры – содержат описание нормативных требований по составу, содержанию и порядку выполнения работ, по взаимодействию подразделений и служб в ходе их выполнения, а также временные нормативы.

Например,

- правила поведения обслуживающего персонала
- порядок заправки кроватей
- расположение телефонов в комнатах и в ванной
- количество и расположение вешалок в платяном шкафу
- время прихода горничной
- поминутные нормы времени уборки помещений (10 минут на туалет, 15 – на номер)

2) рабочие инструкции – конкретные методики выполнения работ, имеющие силу внутренних стандартов (уборка номера, сервировка стола, подготовка конференц-зала).

К технологическим документам относятся:

- Технологическая карта — это документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта.

- Описание
- Инструкции по выполнению работ
- Методические указания
- Должностные инструкции
- Описание маршрута, паспорт маршрута
- Рецепттурная карта

Ежедневно к началу к 1-й утренней смены горничных ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report – основной рабочий документ, которым руководствуется начальник службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report – это отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- номера занятые, свободные, на брони;
- список номеров, оплаченных до 12;
- список гостей, выезжающих в любой день;
- сведения о конкретном госте;
- список постоянных гостей отеля;
- список нежелательных гостей отеля;
- статистика на день, месяц, год и др

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 ч. текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинается

заполнять один дежурный администратор в 00 ч., а заканчивает другой администратор в 24:00 ч. тех же суток.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

В некоторых случаях в номер может быть поставлена дополнительная кровать или раскладушка. Это происходит, когда в гостинице нет мест или если туристы хотят жить в одном номере, а в гостинице нет свободных местноместных номеров. Дополнительную кровать ставят также для ребенка, если этого хочет гость. Оплата дополнительного места производится в размере 50% от основного места в стандартном номере и 100% в номере высшей категории.

Но не во всех гостиницах есть такая дополнительная услуга. В гостиницах высокого класса есть номера с кроватями для детей или диваны в многокомнатных номерах.

В процесс проживания может возникнуть необходимость изменения номера. Это происходит по просьбе гостя, если ему чем-то не понравился номер (шумно, недостаточно хороший вид из окна, приехал родственник и т.п.), или по служебной необходимости (неполадки оборудования, которые невозможно было устранить и т.п.). При переводе гостя в другой номер следует оформить разрешение, сделать пометку в анкете и других документах об изменении номера. Если новый номер более дорогой, то гостю выписывают счет на доплату. Если же номер более дешевый, то гостиница возмещает разницу в оплате.

При эксплуатации номерного фонда встречаются различные ситуации, им присваивают определенное название, определяя статус номера.

Например:

**ЗАНЯТ** - гость оформлен в данный номер.

**ПРОДЛЕНИЕ** - гость не выписан сегодня и остаётся ещё на ночь.

**ПЕРЕМЕНА** - гость уже уехал, но номер ещё не убран.

**БЕСПЛАТНЫЙ** - номер занят, но гость не платит за него.

**НЕ БЕСПОКОИТЬ** - гость просил не беспокоить.

**НЕ СПАЛ** - гость оформлен, но постель не была использована.

**ШКИПЕР** - гость покинул гостиницу без оплаты.

**СПЯЩИЙ** - гость рассчитался и выехал, но персонал по халатности не изменил статус номера вовремя;

СВОБОДЕН И ГОТОВ - номер убран, проверен и готов к заселению

ПОЗДНЯЯ ВЫПИСКА - гость оплатил выезд после расчётного часа.

ПОВРЕЖДЁН - номер требует ремонта.

ЗАБЛОКИРОВАН - номер заблокирован, гость не может в него попасть без персонала.

Дежурный администратор должен в любой момент чётко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене:

количество забронированных номеров

освобождающиеся к 12 ч

ожидаемый заезд

бронь руководства - заезд номера для свободного поселения.

Первый учёт производится рано утром. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду нельзя.

Гостиница _____										
Карта учета движения номерного фонда										
Этаж _____ за _____ 20__ г.										
№ п/п	Номер комнаты	Тариф номера (места)	Время освобождения номера		За какой период оплачено	Время занятия номера		Фамилия, имя, отчество (наименование организации) заказавшего номер (место)	Простой номера	
			Дата	Часы		Дата	Часы		Кол-во часов	На сумму
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Рисунок 1- Карта учета движения номерного фонда.

## Ведомость движения номерного фонда

Номер комнаты	Тариф	Время освобождения Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Фамилия Имя	Индекс поселения	Доп. места

№ п/п	Ф.И.О.	Выезд		Подпись дежурного по этажу	Въезд		Подпись дежурного по этажу
		Дата	Часы		Дата	Часы	
1	2	3	4	5	6	7	8

Рисунок 2- Карта движения номерного фонда

Выполните задания:

1. Тестовое- задание

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;



в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

а) всегда;

б) только в период большой загрузки;

в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

а) только при подготовке номера к новому заселению;

б) ежедневно;

в) один раз в три дня;

г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

а) нельзя;

б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;

б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;

в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;

г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;

б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;

в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

2. Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:

а) Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»?

б) Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах?

в) Какова технология входа горничной в номер?

г) Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров?

д) Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.

е) Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях?

ж) Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?

з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов?

и) Пр продемонстрируйте знания по технологии уборки ванной комнаты. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?

3. Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?

### **Контрольные вопросы:**

1. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
2. Какие существуют виды уборки?
3. Какую цель преследует контроль качества уборки номеров
4. Как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров

### **Практическое занятие № 8**

**Тема:** Составление памятки по уборке помещений гостиницы

**Цель занятия:** ознакомиться с методикой составления памятки по уборке помещений гостиницы

Уборка начинается с подготовки тележки, в которую горничная складывает все средства для проведения уборки и вещи, которые подлежат замене — полотенце, бельё, печатную продукцию, косметические средства

Любой вид уборки горничная выполняет по кругу слева направо или справа налево, чтобы не пропустить ни одного объекта в номере.

Как правило, номер убирают в отсутствие гостя. Если номер занят, и гостя в нём нет, на уборку выделяется от 15 до 20 минут. На уборку свободного номера уходит от 20 до 30 минут в зависимости от количества комнат, технического оснащения, наличия балкона или лоджии.



Рисунок 1- Тележка для горничной

Комплектационный перечень для тележки горничной:

- 2 ведра, швабра, веник савок;
- мешки для грязного белья и для мусора;
- различные ветоши для уборки санузла и жилых помещений;
- губки для протирки различных поверхностей;
- прорезиненные перчатки;
- чистящие, моющие и дезинфицирующие средства;
- набор чистого постельного белья, полотенец;
- набор принадлежностей для индивидуального пользования;
- дезодорирующие средства;

- информационные материалы для гостя.

Для каждой поверхности — ковровой, каменной, пластиковой, зеркальной, хромированной — есть отдельное моющее средство и инструмент — салфетка, тряпка.

В служебных помещениях и офисах уборка горничные проводят ежедневно и в вечернее время, когда уже нет сотрудников.

В офисах необходимо вымыть полы, протереть окна, вынести мусор, поверхности очистить от пыли.

Каждая горничная обязана неукоснительно следовать следующей схеме:

1. Кондиционирование и проветривание помещения. Оно должно производиться в течение минимум 20-ти минут. Номер должен быть подготовлен за 12 часов до заезда клиентов.

2. Далее горничная занимается удалением крупного мусора из номера, если таковой имеется.

3. Следующий шаг — удаление грязного постельного белья, после чего чистый комплект располагается рядом. В таком виде он остаётся на всё время проветривания апартаментов.

4. Из ванной комнаты уносятся все использованные халаты, полотенца и прочие принадлежности.

5. Затем горничная занимается мытьём стаканов и раковины, строго после этого можно переходить к чистке унитаза и самой ванны.

6. В то время, когда предметы в ванной высыхают, горничная занимается заправлением кроватей.

7. Если в апартаментах есть балкон, далее убирается он.

8. Со всех предметов в номере в обязательном порядке сметается пыль. При этом в обязанности горничных входит уборка даже самых сложных и отдалённых уголков комнаты, которых постоялец может не увидеть во время проживания. То есть моются окна, вентиляционные решётки, двери и т.п.

9. Далее пол пылесосится.

10. Затем производится его мытьё, в том числе в ванной.

11. Весь использованный инвентарь в комнате заменяется. Это касается туалетной бумаги, мыла и др. Также производится замена халатов, тапочек и других предметов.

Задания для выполнения: построить правильный алгоритм действий горничной при уборке номера.

Задание. Подготовить памятку для уборки номеров горничными в ночную смену.

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?

### **Контрольные вопросы:**

1. Какие виды уборок вам известны?
2. Какова последовательность проведения уборок?
3. Какие требования предъявляются к внешнему виду горничной?
4. Чем занимается служба эксплуатации номерного фонда?
5. Какие сведения включаются в отчет о занятости номерного фонда?
6. По каким критериям оценивается качество работы горничной?

## **Практическое занятие № 9**

**Тема:** Оформление забытых вещей

**Цель занятия:** выработать навыки по оформлению отчетных документов о забытых вещах

Персонал должен предпринять все возможное, чтобы клиент получил свои вещи, не покинув гостиницу.

Во время приема номера (пока гость в гостинице), горничная обязана очень быстро проверить самые вероятные места, где можно оставить вещи и забыть о них (выдвижные ящики шкафов и тумбочек, батареи, карманы халатов, под подушкой и т.д.). При обнаружении забытых гостем вещей, горничная обязана оперативно сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения и доставить вещи гостю.

В случае если этого не произошло и вещи были обнаружены после отъезда гостя, необходимо сделать следующее:

- немедленно сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения.

- дежурный администратор сообщает в Службу безопасности отеля (гость может позвонить и узнать о забытых вещах)

- составить акт об обнаружении забытых вещей, с кратким их описанием.

- передать забытые вещи и акт на хранение в камеру хранения забытых вещей, под подпись, упаковав их и сделав запись в журнале передачи.

Недопустимо персоналу самостоятельно принимать решение о ценности той или иной вещи. Все забытые гостем вещи, должны быть правильно оформлены и сданы.

- дежурный администратор службы приема и размещения ставит свою подпись под актом и регистрирует его в журнале забытых вещей, что дает возможность оперативно ответить на запрос гостя о забытых вещах.

Персонал обязан сделать все возможное, чтобы гость получил свои вещи обратно.

При наличии каких-либо контактов непосредственно с гостем или с его сопровождающими, необходимо связаться с ними и сообщив о случившемся, выполнить просьбу (или требование) гостя. Если войти в контакт с гостем не удастся, то забытые вещи хранятся в гостинице в течение определенного времени (время определяется внутренними правилами гостиницы, например – 6 месяцев). По истечении этого срока и потере интереса гостя к забытым вещам, они уничтожаются, о чем составляется акт.

#### Акт «О забытых вещах»

Номер	Ф.И.О.	Страна	Проживал С...	Проживал По ...	Забытые Вещи	Дата

Задание: заполните таблицу

№ п/п	Оборудование для хранения вещей	Назначение	Где устанавливается

#### Контрольные вопросы:

1. С какими электроприборами работает горничная при уборке номера?

2. Какие вы знаете вредные воздействия от моющих средств?
3. Перечислите основные правила безопасной работы горничной во время уборки помещений?

### **Практическое занятие № 10**

**Тема:** Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

**Цель занятия:** выработать навыки по расшифровки ярлыков текстильных изделий

Каждое изделие имеет этикетку, на которой дана информация по уходу за ним. Существуют международные обозначения условий, которые необходимо соблюдать во время стирки, отбеливания и глажения текстильных изделий и трикотажа. Предприятия всегда маркируют выпускаемые ими изделия. Символы печатаются на специальной ленте – ярлыке и пришиваются с изнаночной стороны.

Правильный уход за текстильными изделиями и бережное обращение способствуют увеличению срока эксплуатации продукции.

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий (одежды и других) из текстильных материалов. Эти символы определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации потребителями, предотвращения преждевременного износа и порчи.

В настоящее время, эти символы устанавливаются международным стандартом «ISO 3758:2012. Изделия текстильные. Маркировка по уходу с использованием символов». Существует устаревший, но действующий на территории России аналог этого стандарта — «ГОСТ ISO 3758—2010. Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу. / ISO 3758:2005. Textiles — Care labelling code using symbols (IDT)», издающийся позже своего первоисточника.

Существуют базовые символы, например: сушка, отбеливание, стирка, глажка, — а также некоторые дополнительные знаки. Символы располагаются на изделии на пришитом к нему специальном ярлыке. Место расположения ярлыка с символами по уходу, волокнистым составом ткани и другой возможной информацией, регламентируется ГОСТом 10581—91 «Изделия швейные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

В России действует маркировка ухода за текстильными изделиями, которая узаконена в документе ГОСТ 16958-71. Настоящий стандарт устанавливает условные графические обозначения и их значение для ухода за текстильными изделиями.

Вся система состоит из знаков: стирка, отбеливание, глажение, химчистка, машинная сушка.

На каждом текстильном изделии присутствует информационный ярлык с рекомендациями по уходу.

Символы размещаются в строго установленном порядке, при этом возможно применение более одного знака для процесса, если нужно уточнить условия ухода за изделием. Кроме символов могут быть и надписи, поясняющие и уточняющие тонкости чистки.

Есть пять основных обозначений для основных способов по уходу за предметами из вашего гардероба:



– эта картинка используется, чтобы информировать владельца о допустимых параметрах стирки изделия. Если внутри этого знака проставлено число – это температура воды, при которой следует стирать вещь.



– этот знак обозначает процесс сушки (и отжима). В этом квадрате дополнительные символические обозначения устанавливаются, как можно отжимать и просушивать изделие.



– о смысле этого символа легко догадаться. Дополнительные точки и штрихи на этом «утюжке» задают температурный режим глажки.



– этот значок информирует потребителей о том, допустимо ли применять отбеливание, а дополнения к нему конкретизируют условия процедуры.



– здесь показывается, разрешена ли профессиональная химчистка. А буквы и дополнительные штрихи на картинке адресованы её работникам. Они указывают, рекомендована сухая или влажная чистка и какие химические вещества допустимо применять.

В системе основных условных обозначений применяются также значки:



- горизонтальное подчёркивание символа говорит о том, что рекомендуется смягчить режим обработки;
- двойное подчёркивание – обработка должна быть деликатной, щадящей;
- символ, перечёркнутый крест-накрест, означает запрет такого ухода за изделием.

Тазик с волной – разрешена стирка и замачивание.

Цифры 40, 60, 95 обозначают максимальные температуры в °С, которые можно применять для стирки изделия. При 95 °С ткань можно подвергать кипячению.

Одна параллельная линия под тазиком – показана бережная стирка. Нельзя отжимать на высоких оборотах.

Две параллельных линии под тазиком — требуется деликатная стирка. При применении машинной стирки, наполняйте барабан не более, чем на треть. Выставляйте деликатный режим и не отжимайте.

Рука, погружённая в таз – только ручная стирка при температуре не выше +40 °С с ручным отжимом. Применяется для шёлковых, гипюровых или атласных вещей.

Схематическое изображение стиральной машины, заключённое в кружок – машинная стирка запрещена. Обычно такими знаками обозначают одежду, декорированную большим количеством бисера, пайеток и страз.

Перечёркнутый тазик — нельзя стирать в домашних условиях. Это касается верхней одежды – курток или пальто, которым требуется профессиональная химчистка.

Треугольник пустой – отбеливание разрешено, перечёркнут — запрещено.

В треугольнике нарисован значок Cl – можно применять для отбеливания средства, содержащие хлор.

Три параллельные линии по правой стороне треугольника – отбеливать материал можно, но без хлора.

Круг, заключённый в квадрат – можно применять автоматический отжим, в том числе, самый интенсивный.

Перечёркнутый круг – не отжимайте в машинке. Только руками, не применяя силу.

Две параллельные линии под квадратом – деликатная стирка с отжимом на низких оборотах.

Если на этикетке нарисована перекрученная одежда, зачёркнутая двумя линиями – вещь нельзя выжимать и выкручивать. Она должна высохнуть естественным способом. Квадрат, пустой внутри – сушить изделие можно в машине и в подвешенном виде. Перечёркнутый пустой квадрат — сушка машинная запрещена.

Квадрат с горизонтальной линией внутри – сушить только в горизонтальном положении, разложив на ровной поверхности. Такая сушка рекомендована шерстяным и трикотажным изделиям, чтобы они не растянулись.

Три вертикальные линии - вещь нельзя выкручивать. Её нужно повесить вертикально, чтобы вода стекла постепенно.

Если в верхнем углу квадрата нарисованы две диагональные линии – нельзя допускать попадания прямых солнечных лучей на материал. Это относится к тем тканям, которые могут быстро выгореть – белым простыням или рубашкам.

Утюжок – глажка утюгом или прессом разрешена.

Количество точек внутри утюжка обозначают температурный режим процесса – от минимального (один кружок) до максимального (три кружка).

Перечёркнутый утюг – материал не подвергается глажке. Это нейлон, махровые и сильно ворсистые изделия.

Перечёркнута нижняя поверхность утюга – при глажке нельзя применять отпаривание. Такие условия предъявляются при обработке атласных и шёлковых тканей.

### **Обозначения на латинице**

Machine wash – допустима машинная стирка.

Hand wash only – только стирка руками.

Wash separately – стирать изделие отдельно, так как оно может окрасить другие ткани.

Hot wash – самый эффективный результат при стирке в горячей воде.

Warm wash – стирать при температуре не выше +40 °С.

Cold wash – стирать в холодной воде ниже +30 °С.

No wash/Do not wash – нельзя подвергать стирке. Только химчистка.

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий из текстильных материалов. Они определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации, а также предотвращения их преждевременного износа и порчи.

Выполнить задание №1. Подготовить таблицу рекомендации по уходу за изделиями.

Задание №2. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.

Задание №3. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: постельное белье, кухонное белье.

Ситуационная задача Вы горничная. В выездном номере обнаружена пропaja банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Составить алгоритм действий горничной.

Ситуационная задача: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Составить алгоритм ваших действий.

### **Контрольные вопросы:**

1. Какую роль играют символы для маркировки ярлыков одежды.
2. От чего зависит срок носки одежды.
3. Какие способы ухода за одеждой Вам известны.
4. Какая обработка запрещена при уходе за швейным изделием?
5. Что означают ярлыки на одежде.
6. В каком случае горничная не может забрать вещи гостя в стирку. Что в этом случае она должна сделать.
7. Какие бланки используют в гостинице для оформления заказа на услуги стирки и глажения одежды.

### **Практическое занятие № 11**

**Тема:** Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.

**Цель занятия:** ознакомление с системой контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах

Уборка номерного фонда -это технологичный процесс, доведенный до автоматизма. Тем не менее, любое задание необходимо контролировать и проверять качество исполнения работ, иначе уровень уборки может быть нестабильным.

Общие технические требования к услугам по уборке зданий, сооружений, прилегающей территории установлены ГОСТ Р 51870--2002. Номера гостиницы оснащены оборудованием, мебелью и инвентарем в соответствии с требованиями, которые установлены к номерам и гостиницам различных категорий, оборудование номера должно быть технически исправным, комплектность номера - полной, а качество уборки соответствовать эпидемиологическим требованиям.

В большинстве отелей подготавливают однотипный для каждой категории номера унифицированный рабочий лист проверки номерного фонда и гостевых и служебных зон,

где перечислены в четкой последовательности все наименования и позиции, нуждающиеся в контроле.

Лист должен охватывать все объекты проверки номера, его специфику и так называемые «слабые места» или «мертвые зоны».

Необходимо учитывать, что помимо ежедневной проверки номера после уборки горничной, следует ввести точечную проверку, когда супервайзер досконально проверяет в день 1-2 номера с раскрытием всей заправленной кровати, чтобы убедиться, что матрас, наматрасник, одеяла, подушки и прочее, не имеют пятен, волос и посторонних запахов.

### **Методические указания**

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;

2) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;
- промежуточная уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- генеральная уборка;
- вечерняя подготовка номера.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере; смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- курить в номере, сидеть в номере без дела, сидеть с гостем;
- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;

- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

Смена постельного белья в отечественных гостиницах производится в сроки, указанные в нормативном документе «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденном Приказом № 86 Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) от 21 июля 2005 г.

На основании этого документа белье меняется в следующем порядке:

Требование	Категория гостиницы				
	*	**	***	****	*****
Смена постельного белья:					
один раз в семь дней					
__ один раз в пять дней	+				
один раз в три дня		+	+		
ежедневно				+	+
Смена полотенец:					
один раз в три дня	+	+			
ежедневно			+	+	+

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки.

Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, проверив при этом, ничего ли не пропало. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия необходимо принять все меры в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи.

В такой ситуации горничной следует срочно доложить о данном факте супервайзеру для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба.

**Контрольные вопросы:**

1. Каковы принципы уборочных работ?
2. Какие категории уборочных работ применяются в гостинице?
3. Опишите существующие виды уборки жилых номеров.
4. Что входит в процесс подготовки номеров к заселению?
5. Какие мероприятия предусматривает технология приема гостей и их заселение?
6. Опишите технологию выполнения видов уборочных работ.

7. Какова процедура подготовки горничной к работе?
8. Как производится контроль качества уборки и содержания номеров?

### Практическое занятие № 12

**Тема:** Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

**Цель занятия:** выработка навыков по приему и оформлению заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

В каждом номере в папку с различными памятками и рекламой вкладываются бланки заказов на стирку и чистки одежды. В ванной комнате или в платяном шкафу горничная, при подготовке номера, помещает специальный пакет для грязного белья. Во время проживания в отеле гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды.

В номере обязательно есть памятка о том, как сдать одежду в стирку или чистку: нужно положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера, или сказать об этом дежурной по этажу, или позвонить по телефону, или передать вызов через интерактивный канал гостиничного телевидения, используя функцию «Вызов – Забрать вещи в химчистку».

В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат и погладить собственноручно в номере или в специальной комнате, где есть гладильная доска.

Каждый гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной (*Laundry Bag*) и бланками заказа на услуги прачечной-химчистки (*Laundry Form*). В бланке заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки ("*Please put your laundry into the laundry bag*"). Также к гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать снаружи их номера специальную табличку "*Laundry/Dry Cleaning*" после заполнения бланка заказа.

Подобные таблички помогают быстрее собрать вещи клиентов и переправить их в прачечную-химчистку для обработки. Скорость сбора гостевых заказов и время поступления их в прачечную-химчистку существенно влияют на сроки выполнения заказов. В гостиницах встречаются разные сроки выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки для клиентов. Ниже приведены примеры сроков выполнения гостевых заказов, установленных в некоторых отелях.

Одежду, отмеченную в бланке заказа и сданную до 9 часов утра, гость получает в чистом виде в тот же день после 18 часов вечера. Срок готовности вещей, сданных после 9

часов утра, – на следующий день. Четырехчасовой экспресс-сервис к услугам гостей с 8 часов утра до 16 часов. Дополнительная оплата – 50% от стоимости услуг.

Вещи, сданные гостями до 13 часов, будут возвращены в тот же день к 18 часам. Вещи, сданные после 13 часов, будут готовы на следующий день к 13 часам. В случае срочного заказа в интервале с 13 часов до 15 часов – исполнение заказа к 18 часам того же дня. Тариф в этом случае увеличивается на 100%.

Чтобы получить обслуживание в тот же день, все заказы на стирку и химчистку должны быть переданы в прачечную-химчистку не позднее 10 часов утра. За экстренное обслуживание берется дополнительная плата – 50%.

Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы в этот же день с 17 до 20 часов. Надбавка за срочность (в течение 3 часов) – 50%.

Стирку белья каждая гостиница организует по-своему: в одних оборудуется прачечная со специально обученным персоналом, другие заключают договоры на стирку белья с предприятиями бытового обслуживания, расположенными вне гостиницы. В последнем случае стирка белья производится по графику в соответствии с договором. Белье сдается и принимается по счету и по массе с проверкой маркировки. Все остальные условия регламентируются договором. Как правило, погрузочно-разгрузочные работы, транспортировку белья организует гостиница. Заключить договор с муниципальной, либо частной прачечной или химчисткой и переложить на их плечи заботу о чистоте белья гостиницы и предоставлении услуг своим клиентам. Это наиболее лёгкий путь, но на этом пути существуют свои проблемы:

1) стоимость оказываемых прачечной услуг по обработке белья гостиницам и её клиентам;

2) транспортные расходы;

3) нет возможности контролировать качество;

4) возможные потери и брак при обработке белья;

5) нет возможности контролировать качество и срок исполнения заказов клиентов, а гостиница несёт за них ответственность;

6) не во всех городах существуют муниципальные или частные предприятия, оказывающие необходимые услуги. Не все муниципальные прачечные комбинаты пережили трудное перестроечное время, а те, которые пережили, обладают парком устаревшего изношенного оборудования, качество стирки которого оставляет желать лучшего;

7) временной разрыв между потребностью в услуге и возможностью получения этой услуги. То есть рано или поздно появится прачечная, предоставляющая услуги

гостинице по обработке белья, но пока этого нет, гостиница остаётся один на один со своими проблемами.

Второй вариант. Организация собственной прачечной. По этому пути в настоящее время идут всё большее количество «старых» гостиниц, а в большинстве новых или строящихся гостиниц собственная прачечная предусмотрена уже на стадии проектирования.

Эксплуатация и списание белья. В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрац, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки. А также полотенца (на каждого гостя): 1,2 - не менее двух, 3 - не менее трех, 4,5 – не менее четырех – пяти, в том числе банное (независимо от категории), махровая простыня в апартаментах в гостиницах 3-5.

Администрация гостиницы ежегодно в установленные сроки проводит инвентаризацию белья на складе, в центральной бельевой и на этажах с обязательной проверкой наличия белья, правильности метки, качества, соответствия наличия белья с данными в журналах зав. бельевой и зав. этажами. Кроме того, проводятся внезапные проверки наличия белья в течение года. При установлении недостачи принимаются меры к возмещению ущерба.

### Методические указания

Во время проживания в гостинице гости могут воспользоваться услугами прачечной и химчистки, провести мелкий ремонт одежды. Сбором и доставкой заказов в прачечную и доставкой готовых заказов в номера занимаются супервайзеры, горничные, сотрудники прачечной и валет-сервиса (в зависимости от специфики работы гостиницы).

В каждом гостевом номере имеется пакет с надписью «Прачечная (Laundry bag)» и бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки. Может быть и табличка «Прачечная/Химчистка», которую рекомендуется после заполнения бланка-заказа вывесить на ручку двери снаружи для ускорения выполнения заказа.

Время сдачи заказа	Сроки выполнения заказа	Примечания
08.00 – 12.00	В тот же день (с 17.00 – 20.00)	В случае срочного заказа он исполняется в течение 3-х часов. Дополнительная плата - 50%.
12.00 – 17.00	На след. день к 09.00	
После 17.00	На след. день после 12.00	Исполнение срочного заказа



		НЕВОЗМОЖНО.
--	--	-------------

Как правило, если гостиница имеет собственную прачечную-химчистку, сроки выполнения заказа небольшие.

Бланк-заказ представляет собой технологический документ, состоящий из 3-х страниц разного цвета с копирувальным эффектом.

Бланк-заказ содержит:

перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка для стирки, чистки, глажения;

цену услуги;

предпочтения гостя по приведению в порядок его одежды (на плечиках или в сложном виде, крахмалить – не крахмалить и т.д.);

информацию о надбавках за срочное выполнение заказа;

ответственность отеля перед гостем за порчу или утерю вещей;

логотип отеля;

реквизиты и номер телефона для получения доп. информации об услугах прачечной-химчистки;

срок выполнения заказа.

**КВИТАНЦИЯ № 034251**  
Серия АБ

Заказчик \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Форма БО-5  
Подразделение \_\_\_\_\_  
Код услуги \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_  
Дата вып. (план) \_\_\_\_\_  
Дата вып. (факт.) \_\_\_\_\_

Наименование вещи	Краткое описание вещи	Описание дефекта (усл. обозн.)	Оценка вещи	Вес, размер, кол-во
Наименование услуг (работ) и видов доплат (свидок)		Номер позиции по прейскуранту	Стоимость	
Химчистка				
Несминаемая складка				
Антистатическая обработка				
Антимольевая обработка				
Аппретирование				
Срочность				
Выездное обслуживание				
Итого				
Ремонтные работы				
<b>Всего</b>				

Денги в сумме (прописью) получил: \_\_\_\_\_ (примачник)  
С определенным дефектом вещей, их оценкой и приемом приема и выполнения заказа согласен \_\_\_\_\_ (заказчик)

**Расход материалов на ремонтные работы: 034251**

Наименование материалов	Номенклатурный номер	Единица измерения	Цена	Количество	Стоимость
<b>Итого</b>					

Стривается при неудовлетворительном выполнении заказа и обслуживании: \_\_\_\_\_

Денги в сумме (прописью) получил: \_\_\_\_\_ (примачник)  
Стоимость материалов оплатил: \_\_\_\_\_ (заказчик)

Гостя просят отметить количество сдаваемых в обработку вещей, указать номер комнаты и фамилию.

Супервайзер проверяет содержимое пакета и точность заполнения бланка-заказа. Если все в порядке, то он ставит свою подпись на бланке, указывает время приема заказа, завязывает пакет и относит его в прачечную-химчистку. Там производится вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк-заказ.

Задание заполнить таблицу

Правила этикета горничной в общении с проживающими	
Что можно	Что нельзя

Ситуационные задачи. Гость сдал вещи в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:

- заказ готов;
- заказ находится в обработке;
- заказ еще не в обработке.

Иностранный гость хочет сделать заказ на услуги прачечной, но бланк только на русском языке. Помогите гостю оформить заказ.

Иностранный гость сдал заказ в прачечную. Готовый заказ выполнен с опозданием на два часа. Ваши действия как администратора гостиницы.

Иностранный гость хочет сдать пальто в химчистку, но химчистка находится не в гостинице. Объясните это гостю. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.

Гость оформил заказ с ошибкой. Помогите ее исправить.

Гость хочет отдать в стирку костюм, который можно только чистить в химчистке. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.

Иностранный гость сдал рубашки в стирку, но заказ был выполнен не качественно. Он жалуется. Ваши действия в данной ситуации.

Гость обращается в прачечную с тем, что вещи в заказе перепутаны – частично не доставлены, частично чужие. Объясните действия сотрудников прачечной.

Гостья собирается на вечерний раут и обращается к Вам с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче. Что Вы будете делать в данной ситуации, так как вы горничная и вам необходимо убрать еще три номера.

### Контрольные вопросы:

1. Что обязательно должно быть в каждом гостиничном номере?
2. Где горничная оставляет специальный пакет для грязного белья?

3. Что в гостиницах можно брать напрокат?
4. Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Составить алгоритм ваших действий в данной ситуации.
5. Какую информацию содержит бланк-заказ?
6. Что гость должен указать в бланк-заказе?
7. Опишите действия супервайзера после проверки бланка-заказа.

### **Практическое занятие № 13**

**Тема:** Составление схемы структуры службы безопасности

**Цель занятия:** выработать навыки по составлению структурной схемы службы безопасности.

В современных условиях перед предприятиями особо остро встает задача сохранения как материальных ценностей, так и информации, в том числе и сведений, составляющих коммерческую или государственную тайну. Беззастенчивая кража предприятиями и организациями интеллектуальной собственности друг друга стала почти массовым процессом. К этому следует добавить целенаправленные действия по сманиванию или подкупу рабочих и служащих предприятий конкурента с целью завладения секретами их коммерческой и производственной деятельности.

Для защиты коммерческих секретов предприятия создают собственные службы безопасности, важной предпосылкой создания которых является разработка их структуры, состава, положений о подразделениях и должностных инструкций для руководящего состава и сотрудников.

Служба безопасности является одной из важнейших структурных единиц в любой организации. К ее основным функциям относятся:

- Организация личной безопасности всех сотрудников компании;
- Контроль сохранности коммерческой тайны;
- Проверка персонала при приеме на работу;
- Проверка деловых партнеров и контрагентов;
- Предотвращение несанкционированного доступа на промышленные объекты.

В зависимости от особенностей производственного процесса и численности персонала организации служба безопасности может выполнять также некоторые другие задачи.

## Структура службы безопасности

В составе отдела безопасности присутствуют следующие подразделения:

- Отдел режима и охраны. Данная структура является самостоятельной единицей и подчиняется начальнику охранного отдела. Подразделение выполняет задачи по обеспечению личной безопасности сотрудников компании, контроль за соблюдением пропускного режима, урегулирование внештатных ситуаций, организацию наружной и внутренней охраны помещений;
- Отдел защиты информации. В функции данного подраздела входит разработка системы электронного документооборота, контроль доступа к конфиденциальной информации и предотвращение ее утечки, обучение персонала правилам использования коммерческой информации;
- Инженерно-технический отдел. В задачи инженерно-технической группы входит обеспечение безопасности рабочего процесса при помощи технических средств, выявление каналов возможной утечки информации и оценка их опасности, разработка и проведение мероприятий с целью предотвращения утечки информации путем использования технических средств;
- Подразделение внешней защиты. Данная группа осуществляет контроль за деятельностью конкурентов, регулирует взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами организации.



Рисунок 1- Структура службы безопасности в гостинице.

Работники службы безопасности должны быть хорошо обученными и квалифицированными профессионалами, так как их первичная обязанность – охрана и обеспечение безопасности гостей и сохранность ценностей гостей и предприятия.

Работники службы безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;

- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;
- системой охранной сигнализации;
- контролем территории;
- наружным освещением;
- системой наблюдения с помощью телемониторов;
- сейфами и несгораемыми шкафами;
- сбором и хранением информации

### **Методические указания**

Структура является неотъемлемой подсистемой организации. Структура организации должна быть такой, чтобы обеспечить реализацию ее стратегии, достижение ее целей и эффективное решение стоящих перед организацией задач.

Организационная структура управления состоит из структуры аппарата управления предприятия и его производственной структуры

Классификация структур управления по наличию и преобладанию связей: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональные и целевые структуры.

По одной из предложенных к рассмотрению точек зрения существующие типы организационных структур управления отличаются друг от друга способом реализации и преобладанием линейных или функциональных взаимосвязей. В соответствии с этим выделяют следующие типы структур :

- линейные;
- функциональные;
- линейно-функциональные;
- дивизиональные;
- целевые.

В линейных структурах преобладает линейная форма связей. В функциональных структурах преобладают функциональные связи, которые характеризуются выделением специалистов и подразделений, хорошо знающих конкретные области производства и управления и принимающих в этих областях обоснованные решения

Задание: составить организационную структуру управления в гостинице «Бежин луг» и ответить на вопросы.

- Сколько уровней управления имеет гостиница.
- Как осуществляется система безопасности в данной гостинице. Разработать структурную схему службы безопасности в гостинице «Бежин луг».

### **Контрольные вопросы:**

1. Понятие безопасности, «Системы безопасности» в гостинице.
2. Укажите основные направления безопасности в гостинице.
3. Особенности работы сотрудников службы безопасности.
4. Функции и задачи службы безопасности.
5. Что такое организационная структура.
6. Перечислите составляющие структуры гостиницы.

### **Практическое занятие № 14**

**Тема:** Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз

**Цель занятия:** выработать навыки по вопросам общения с гостями при возникновении различных угроз

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Весь персонал и в особенности те, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы, стоять, общаясь с клиентом. Отдельно для каждой категории персонала разрабатываются подробные инструкции (для службы приема, барменов, официантов), в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.)

Из общих правил для персонала можно отметить следующие:

- сотрудник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна гостю, а не тогда, когда это удобно сотруднику;
- ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;
- сотрудник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывая своего недовольствия, если, например, гость приходит в самом конце рабочего дня сотрудника, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными гостями, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;
- если гость сообщает что-нибудь сотруднику, то он должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно»,

«хорошо», а если ему не очень ясно, что хочет клиент, то задавать вопросы типа «если я Вас правильно понял, Вы хотите...»;

- нужно уметь полностью и аккуратно информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости, например, что гость должен что-то доплатить;
- проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Если сотрудник не может сам решить проблему, он должен направить гостя (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время;
- сотрудник должен демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента.
- Особое внимание уделяется внешнему виду служащих отелей.

### **Методические указания**

Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

#### **Что необходимо делать в телефонном общении:**

- быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;
- говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;
- недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения;
- внимательно слушать;
- обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);

- если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

#### **Что нельзя делать в телефонном общении:**

- вести посторонние разговоры;
- что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку;
- перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;
- часто прерывать беседу и делать долгие паузы;
- класть трубку на твердую поверхность с шумом;
- резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;
- заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени;
- выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;
- спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику.

В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить, гостя свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Нормы телефонной коммуникации:

#### **Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):**

всегда держать под рукой блокнот и ручку; готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный Звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

- дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;

- поздороваться;
- назвать свой отель;
- назвать себя;
- сообщить причину звонка;

• всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;

- если абонент не представился, вежливо спросить:

«Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;



- если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;
- в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;

• при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;

звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

#### **Звонок на автоответчик:**

- текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;
- после тонового сигнала поздороваться и представиться;
- назвать дату и время звонка;
- оставить краткое сообщение;

при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона.

#### **Входящий звонок:**

- по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;
- поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;
- назвать отель, назвать службу, представиться по имени;
- поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);
- держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;
- улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;
- говорить четко, не торопясь;
- постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;
- никогда не перебивать звонящего,
- внимательно выслушать, прежде чем ответить;
- выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;
- на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;
- не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;
- называть собеседника по имени, если это возможно;
- выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;

- избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;

- когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения;

- если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;

- заканчивая телефонный разговор:

- поблагодарить собеседника за звонок;

- дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

### **Завершение телефонного разговора:**

- если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;

- завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;

- беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;

- если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;

- существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:

«Итак, по этому вопросу мы договорились?»;

«Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»;

разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи.

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;

2. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;

3. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить. В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

**1. Выяснение причины конфликта.** Руководителю необходимо:

- определить, какие интересы затронуты в конфликте;
- установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;
- проанализировать предшествующие отношения участников конфликта;
- выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

**2. Анализ конфликта.** Руководитель выясняет:

- вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?
- имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?
- какова степень объективности возникшего конфликта?
- кто является активной, а кто — пассивной стороной?
- каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных **правил бесконфликтного общения:**

1. проявлять интерес к собеседнику;

2. делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;

3. избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;

4. сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;

5. преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей. Человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Выполните задание.

Заполните таблицу:

Требования к помещениям	Инструкция для персонала	Правила для проживающих	Правила поведения при пожаре

### Контрольные вопросы:

1. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении пожара?
2. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
3. Что такое Памятка о правилах пожарной безопасности в гостинице?
4. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении нестандартных ситуаций?
5. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
6. Что такое схема эвакуации гостей гостиницы?
7. Перечислите самые важные правила и стандарты общения персонала с гостем в отеле.
8. Что препятствует эффективной работе любого сотрудника гостиницы?
9. Каковы правила профессионального общения с коллегами в гостиничном предприятии?

## Практическое занятие № 15

**Тема:** Внедрение системы контроля доступа в помещения гостиниц

**Цель занятия:** ознакомление с системой контроля доступа в помещения гостиницы

Согласно ГОСТ Р 54831-2011 «Системы контроля и управления доступом. Устройства преграждающие управляемые. Общие технические требования. Методы испытаний».

СКУД – это совокупность средств контроля и управления доступом, обладающих технической, информационной, программной и эксплуатационной совместимостью.

СКУД - совокупность совместимых между собой аппаратных и программных средств, направленных на ограничение и регистрацию доступа людей, транспорта и других объектов в (из) помещения, здания, зоны и территории.

В большинстве случаев СКУД включает:

- устройства преграждающие управляемые (УПУ). Например, турникеты, двери, оборудованные управляемыми замками, ворота, шлагбаумы, шлюзы;

- устройства считывающие (УС), «считыватели». Например, устройства радиочастотной идентификации, дактилоскопические сканеры, устройства машинного зрения;

- контроллеры СКУД. Электронные микропроцессорные модули, реализующие аутентификацию объектов доступа, логику авторизации для доступа в те или иные помещения и области, управление УПУ;

- программное обеспечение СКУД. Необязательный элемент, позволяющий осуществлять централизованное управление контроллерами СКУД с персонального компьютера (ПК), формирование отчетов, разнообразные дополнительные функции;

- конверторы среды для подключения аппаратных модулей СКУД друг к другу и к ПК;

- вспомогательное неинтеллектуальное оборудование (блоки питания, кнопки), соединительные провода. Одним из важных понятий для понимания работоспособности СКУД является идентификатор доступа, или идентификатор (носитель идентификационного признака): уникальный признак субъекта или объекта доступа. В качестве идентификатора может использоваться запоминаемый код, биометрический признак или вещественный код (рисунок 1). Идентификатор, использующий вещественный код - предмет, в который (на который) с помощью специальной технологии занесен идентификационный признак в виде кодовой информации (карты, электронные ключи, брелоки и др. устройства).



Рисунок 1- Система контроля доступа

Система контроля доступа в номера для постояльцев гостиниц обеспечивает следующие функции:

- 1) Блокировка входа в номер.
- 2) Извещение о попытках несанкционированного доступа.
- 3) Интеграция в различные системы безопасности.
- 4) Контроль систем жизнеобеспечения в помещениях.
- 5) Блокировка отдельных помещений и предоставление доступа только для определенных лиц.
- 6) Учет количества персонала и постояльцев, а также свободных номеров.

#### Задание

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

Заполнить таблицу «Классы замков»:

Класс замка	Характеристика замка
-------------	----------------------

механические замки с обычными ключами	
механические замки с мастер-системой ключевых цилиндров	
механические замки с ключами-перфокартами	
кодовые механические или электромеханические замки	
электронные замки	

### Контрольные вопросы

1. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.
2. Составьте график генеральной (промежуточной/текущей) уборки гостиницы с вместимостью в 49 (25/100/115) двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.
3. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.
4. Какие графы содержит журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей?
5. Сколько времени хранятся забытые вещи гостей в гостинице?
6. Как организуется возврат забытой вещи в случае обращения ее владельца?

### Практическое занятие № 16

**Тема:** Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз

**Цель занятия:** выработать навыки по вопросам общения с гостями при возникновении различных угроз

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Весь персонал и в особенности те, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учит, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы, стоять, общаясь с клиентом. Отдельно для каждой категории персонала разрабатываются подробные инструкции (для службы приема, барменов, официантов), в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.)

Из общих правил для персонала можно отметить следующие:

- сотрудник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна гостю, а не тогда, когда это удобно сотруднику;
- ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;
- сотрудник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывая своего недовольства, если, например, гость приходит в самом конце рабочего дня сотрудника, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными гостями, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;
- если гость сообщает что-нибудь сотруднику, то он должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень ясно, что хочет клиент, то задавать вопросы типа «если я Вас правильно понял, Вы хотите...»;

- нужно уметь полностью и аккуратно информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости, например, что гость должен что-то доплатить;
- проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Если сотрудник не может сам решить проблему, он должен направить гостя (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время;
- сотрудник должен демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента.
- Особое внимание уделяется внешнему виду служащих отелей.

### **Методические указания**

Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

#### **Что необходимо делать в телефонном общении:**

- быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;
- говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;
- недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного
- и делового общения;
- внимательно слушать;
- обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);
- если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

#### **Что нельзя делать в телефонном общении:**

- вести посторонние разговоры;
- что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку;
- перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;
- часто прерывать беседу и делать долгие паузы;
- класть трубку на твердую поверхность с шумом;
- резко бросать трубку на рычаги, шелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;
- заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени;
- выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;
- спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику.



В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить, выслушать свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Нормы телефонной коммуникации:

**Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):**

всегда держать под рукой блокнот и ручку; готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный Звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

- дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;

- поздороваться;
- назвать свой отель;
- назвать себя;
- сообщить причину звонка;
- всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;

- если абонент не представился, вежливо спросить:

«Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;

- если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;

- в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;

- при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;

звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

**Звонок на автоответчик:**

- текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;

- после тонового сигнала поздороваться и представиться;
- назвать дату и время звонка;
- оставить краткое сообщение;

при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона.

**Входящий звонок:**

- по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;
- поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление

об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;

- назвать отель, назвать службу, представиться по имени;
- поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);
- держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;
- улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;

- говорить четко, не торопясь;
- постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;
- никогда не перебивать звонящего,
- внимательно выслушать, прежде чем ответить;
- выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;

- на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;
- не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;
- называть собеседника по имени, если это возможно;

- выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;
- избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;
- когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать согласно его разрешения;
- если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;
- заканчивая телефонный разговор:
  - поблагодарить собеседника за звонок;
  - дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

#### **Завершение телефонного разговора:**

- если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;
- завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;
- беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;
- если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;
- существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:
  - «Итак, по этому вопросу мы договорились?»;
  - «Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»;

разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи.

#### **Правила поведения в конфликтных ситуациях:**

4. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;
5. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;
6. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить. В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

1. **Выяснение причины конфликта.** Руководителю необходимо:

- определить, какие интересы затронуты в конфликте;
- установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;
- проанализировать предшествующие отношения участников конфликта;
- выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

2. **Анализ конфликта.** Руководитель выясняет:

- вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?
- имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?
- какова степень объективности возникшего конфликта?
- кто является активной, а кто — пассивной стороной?
- каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных **правил бесконфликтного общения**:

1. проявлять интерес к собеседнику;
2. делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;
3. избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;
6. сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;
7. преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей. Человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Выполните задание.

Заполните таблицу:

Требования к помещению	Инструкция для персонала	Правила для проживающих	Правила поведения при пожаре

**Контрольные вопросы:**

10. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении пожара?
11. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
12. Что такое Памятка о правилах пожарной безопасности в гостинице?
13. Перечислить действия работников гостиницы при возникновении нестандартных ситуаций?
14. Куда нужно сообщить при возникновении пожара?
15. Что такое схема эвакуации гостей гостиницы?
16. Перечислите самые важные правила и стандарты общения персонала с гостем в отеле.
17. Что препятствует эффективной работе любого сотрудника гостиницы?
18. Каковы правила профессионального общения с коллегами в гостиничном предприятии?

**Тема:** Составление программы противодействия воровству в гостинице.

**Цель занятия:** выработать навыки по составлению программы противодействия воровству в гостинице

Воровство в гостинице – очень общая и многогранная проблема. Воровство в отеле можно разделить на несколько типов:

- воровство постояльцами имущества отеля,
- воровство гостями имущества гостей,
- мошенничество гостей,
- воровство персоналом имущества гостей и воровство персонала у отеля (хозяина).

Воровство постояльцами имущества отеля – самый простой и примитивный тип угрозы. Ущерб от этого явления отелю незначительный, но сам факт достаточно неприятный и если не противодействовать ему, то последствия способны привести к краху отеля, как коммерческого предприятия. Например, гости могут украсть у отеля мелкие предметы – полотенца, пепельницы, пульта управления телевизором или кондиционером и т.п. Реже, просто украсть первое, попавшееся под руку. Такое в практике наших клиентов было только однажды – клиент украл картины, висящие на стенах. Обычно, за номер отвечает горничная, соответственно при выезде гостя из отеля, горничная должна “принять” номер. Но сделать это не в советских традициях, останавливая гостя и при нем пересчитывая грязные полотенца в номере, а тихо и незаметно, но за то время, пока гость не покинул отель.

Другое дело, когда **гости воруют у гостей**. В этом случае помочь могут правильно подобранные, установленные и обслуживаемые технические средства – система контроля и управления доступом (СКУД), видеонаблюдение, охранная сигнализация, гостиничные сейфы. СКУД и охранная сигнализация эффективны, когда они работают в режиме реального времени и оперативно информируют службу безопасности отеля о попытках несанкционированного проникновения в номер. Карточки - ключи от входных дверей в номера (или любое другое устройство идентификации гостей) должны блокироваться при потере и при окончании пребывания гостя в отеле. Также, строго должны соблюдаться правила применения резервных ключей от номера и карточек персонала. Хорошие системы управления отелем (PMS) ведут историю посещений отеля гостями. Также, они хранят информацию о пристрастиях, особенностях поведения гостя, которая обязательно должна быть доступна квалифицированным сотрудникам службы безопасности, которые обязаны выявлять на ранней стадии (при заезде) потенциальные угрозы безопасности гостиницы и её гостей.

Кроме вышеперечисленного, собственники обычно опасаются **мошенничества гостей** – отъезда без оплаты за услуги. Отель может защититься от этой угрозы при помощи нормальной учетной политики, современной системы управления отелем (PMS), правильно составленным и неукоснительно соблюдаемым правилам заезда и пребывания гостей в отеле, также, достаточно эффективны, могут быть, такие традиционные системы безопасности, как СКУД, видеонаблюдение, автоматизированный контроль парковки и т.п.

Независимо от применяемых технических средств, для эффективного противодействия угрозам, связанным с постояльцами, необходима четкая работа персонала гостиницы.

Воровству персонала имущества гостей достаточно эффективно можно противодействовать при помощи технических средств: СКУД, видеонаблюдения, системы безналичных платежей внутри отеля и т.д.

Воровство у отеля – самый неприятный вид воровства с точки зрения собственников гостиницы. Клиентам предлагается достаточно широкий набор технических средств и организационных мер, которые позволяют снизить количество актов такого воровства или снизить привлекательность такого воровства, если даже оно

удастся, за счет неминуемого наказания за него. Этот набор состоит, прежде всего, из системы контроля доступа (СКУД). Иногда применяется online-система, которая сохраняет информацию об актах открытия дверей в момент открытия двери, иногда offline-систем, состоящая из автономных устройств, запоминаящих информацию об открытии дверей. Для сохранения информации в базах данных системы используются переносные устройства. Персонал отеля обязан с некоторой периодичностью актуализировать информацию в базах данных системы, обходя все двери отеля.

Кроме СКУД используется «противосаботажная» система – система интеллектуального управления электропитанием гостевых номеров. Электроэнергия номера автоматически отключается при официальном освобождении номера постояльцем. Все действия персонала, связанные с номерным фондом строго протоколируются для последующего анализа.

Ещё одной линией «обороны» является PMS. Она не только помогает управлять отелем, но и жестко контролирует действия пользователя, не позволяя ему выполнять действия, внесенные в список опасных операций и обращая внимание вышестоящего персонала на сомнительные действия. Также, система, с заданной периодичностью, производит отправку по электронной почте отчетов о состоянии отеля для уполномоченных сотрудников (хозяев, аудиторов).

Остальные программно-аппаратные средства обеспечивающие безопасность отеля, интегрируются в единый комплекс систем безопасности и позволяют значительно снизить риски гостиницы и потери, с ними связанные. Кроме технических средств большое значение имеет правильный подбор сотрудников, работающих в отеле. Любой персонал, работающий в отеле, должен проверяться на лояльность и склонность к присвоению чужой собственности. От правильного подбора персонала зависит эффективность функционирования отеля, как коммерческого предприятия. К сожалению, практически все отели рано или поздно в той или иной степени сталкиваются с проблемой воровства. Решить её можно только в комплексе – создав высокотехнологичную инфраструктуру предприятия, сделав бессмысленным или не выгодным обман руководства или собственника гостиницы, и постоянно проводя контроль, отбор и подготовку персонала. Технические средства очень сильно помогают уменьшить риски, но при неправильной кадровой политике все дорогостоящие и умные системы оказываются бессильны.

Кража вещей прямо из гостиничного номера - неприятность, которая нередко случается с туристами на отдыхе. Ругаться с администрацией отеля бессмысленно, скорее всего, результата вы не добьетесь. Если вещь не вернули сразу, найти ее шансов мало.

Законодательство устанавливает, что ответственность за происходящее с россиянами за границей несет туроператор, однако Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ защищает туроператоров. Они не отвечают перед туристами за вред, причиненный действиями третьих лиц, то есть воров.

Если удастся доказать вину гостиницы в нарушении норм безопасности, суд может привлечь к ответственности турфирму. Ст. 925 ГК РФ определяет, что за кражу вещей туриста отвечает отель, за исключением денег и драгоценностей. За них администрация гостиницы несет ответственность лишь в случае их помещения в сейф.

Задания для выполнения:

Пользуясь ГОСТ Р 50645 – 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м<sup>2</sup>.

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>.

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двуспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Выполнить задание.

Составить схему «Кражи в гостинице», расписать каждый вид кражи.

### **Контрольные вопросы:**

1. Расскажите алгоритм действия горничной при обнаружении в номере забытой вещи гостя.

2. Как нужно поступать, если во время уборки в номере, где проживает гость, Вы обнаружили его личные вещи, разбросанные в номере.

3. Сколько хранятся забытые вещи в гостинице.

4. Кому отдают вещь, если хозяин вещи не нашелся.
5. Назовите службу в гостинице, которая отвечает за безопасность гостиницы.

### **3.4 Контрольно–оценочные материалы для промежуточной аттестации по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

Оценка освоения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения предусматривает экзамен.

*Вопросы к экзамену.*

1. Перечислите параметры, влияющие на формирование службы приема и размещения в гостинице.
  2. Перечислите функции службы приема и размещения.
  3. Какая информация содержится в договоре на гостиничное обслуживание между гостем и гостиницей.
  4. Какое количество заполняемых экземпляров «Анкеты гостя» (регистрационная карта) существует в гостинице.
  5. По каким документам невозможно поселение в гостиницу.
  6. Какая информация содержится в карте гостя.
  7. С помощью какого устройства производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа
- На что имеет право гость при обнаружении недостатков оказанной услуги.
9. Что из предоставленного списка позволяет вести себя правильно, если гость подает жалобу:
    - а) молчать;
    - б) не противоречить гостю;
    - в) требовать указать причину жалобы;
    - г) высказать благодарность.
  10. В каких случаях Администратор производит возврат денежных сумм клиенту.
  11. Описать систему «Экспресс–оплата гостиничного счета» и когда она используется.
  12. Какие существуют способы оплаты, допускаемые в гостиницах РФ.
  13. Опишите функции ночного аудита.
  14. Опишите особенности журнала передачи смены, нумеруются ли страницы журнала передачи смены.

15. Что относится к бесплатным дополнительным услугам гостиничного предприятия.
16. Что является платежным документом гостя.
17. Что является специальным уведомлением о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице, какие существуют особенности данного документа.
18. Что указывается в договоре между гостиницей и турфирмой.
19. Что такое гарантированное бронирование, каковы его особенности.
20. Что выписывается гостю при поселении в другой, более дорогой номер.
21. Какие визы действуют на территории РФ.
22. Что возможно выполнить во всех компьютерных системах.
23. Что относится к документации, необходимой для учета использования номерного фонда.
24. В каких режимах могут быть использованы электронные ключи.
25. Что включает в себя культура поведения гостиничного работника.
26. Что относится к требованиям корреспонденции.
27. Каковы особенности стандарта внешнего вида работника Front office.  
Технология организации туристического трансфера.

### **Практическое занятие № 18**

**Тема:** Операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**Цель занятия:** выработать навыки разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**Задание:** выполнить тестовые задания.

1. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

А - замечания, оценки личности, перебивание собеседника

Б - упорное отстаивание своей позиции

В - внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях

Г - сосредоточение на своих личных проблемах

2. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?



1. Не беспокойтесь
2. Будьте уверены
3. Не знаю
4. Недорого

3. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

1. «трехразовое питание»
2. «только завтраки»
3. «все включено»
4. «ультра все включено»

4. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?

1. ресторан
2. кафе
3. бар
4. столовая

16. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?

1. а ля карт
2. а парт
3. табльдот
4. шведский стол

5. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператом?

1. отчет сопровождающего
2. ваучер
3. заявка на бронирование
4. накладная

6. Выберите правильный ответ. Какая из представленных ниже гостиничных услуг является дополнительной?

1. побудка гостя
2. вызов такси
3. доставка в номер корреспонденции
4. предоставление иголок и ниток

7. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?

1. лобби бар
2. лаундж бар
3. пул бар
4. гранд-бар

Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?

1. Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»
2. 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
3. 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
4. 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

8. Выберите правильный ответ. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?

1. поглощенность собой, своей речью и чувствами
2. отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию
3. неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
4. все ответы верны

9. Выберите правильный ответ. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:

1. провокационные вопросы
2. сбивающие вопросы
3. альтернативные вопросы
4. контрольные вопросы

10. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?

1. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
2. Обе стороны обладают властью и авторитетом
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
4. Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

1. Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
2. Демонстрируйте свое превосходство
3. Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
4. Как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

12. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления

1. Открытая борьба за свои интересы
2. Стремление уйти от конфликта, не решая его
3. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

#### **Критерии оценивания тестовых заданий:**

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется, если студент ответил дал менее 8 правильных ответов.

Удовлетворительно (50-74)

если студент правильно ответил на 8 и более вопросов теста.

Хорошо (75-84)

если студент правильно ответил на 10 и более вопросов теста.

Отлично (85-100)

выставляется, если студент правильно ответил на 12 и более вопросов теста.

**Тема:** Организация и проведение обслуживания номерного фонда отеля «Корона»

**Цель занятия:** сформировать умения по организации и проведению обслуживания номерного фонда отеля «Корона»

Гостиница является сложной структурой, состоящей из множества подразделений: служба номерного фонда, служба приема и размещения, служба бронирования, служба продаж и маркетинга, инженерная служба, служба питания, хозяйственная служба, служба безопасности, а так же многие не маловажные службы. Гостиница не может правильно функционировать ни без одной из этих служб. Наряду с другими службами, служба номерного фонда поддерживает имидж гостиницы, обеспечивая чистоту и комфорт для гостей. Основной задачей службы номерного фонда является поддержание чистоты в гостинице, а так же поддержание исправности всех технических средств.

Служба обслуживания номеров всегда работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой, подразделением питания и напитков и службой безопасности.

Как правило, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля включает в себя следующие подразделения:

- службу обслуживания номеров;
- службу уборки служебных помещений и прилегающих территорий;
- службу прачечной-химчистки.

В задачи службы обслуживания номеров входит:

- подготовка номеров к размещению гостя по стандарту, соответствующему категории отеля;
- уборка номеров, коридоров, холлов, подсобных помещений номерного фонда;
- контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту;
- подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей (для отелей высокой категории);
- контроль за наполнением мини-баров в номерах; обеспечение гостиницы цветами и цветочными композициями (для отелей высокой категории).

При уборке номеров необходимо, прежде всего, их проветрить. В трёхкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем – гостиную, кабинет, прихожую, санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки её следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают

официанту, а принадлежащую гостинице – следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Вещи должны храниться только в камере хранения.

### **Методические указания**

Служба номерного является ключевым звеном в любой гостинице. В зависимости от размеров гостиница, служба управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких звеньев

Уборка номеров начинается с 8 утра, и заканчивается в 6 вечера. Судя по данным, большинство гостей устраивает время уборки, учитывая то, что всегда можно повесить табличку «Уберите пожалуйста номер» в случае если гость отказался от уборки во время прихода горничной. Для быстрой и качественной уборки номера используются, как и специальное техническое оборудование, так и различные средства для более тщательной уборки.

В гостинице «Мценск» придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

- в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер»;
- затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине;
- далее убираются номера после выезда гостей;
- после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Генеральная уборка всей жилой площади проводится не реже одного раза в 10 дней. Генеральная уборка осуществляется в период отсутствия гостей в номере и связывается с влажной уборкой, протиранием мебели, удалением пятен на полу, ковровом покрытии, мягкой мебели, мытьем санузлов специальным раствором.

Согласно общепринятым стандартам в гостиничном хозяйстве схема уборки номера включает следующие этапы:

- проветривание и кондиционирование помещений. Проветривание обеспечивается естественным образом путем открытия окон на 20-30 мин. или с использованием систем кондиционирования.

-комфортные аэродинамические характеристики помещений обязательно должны обеспечиваться в срок за полсуток перед прибытием гостей в номер;

-уборка крупного мусора;

-снятие грязного белья с постельных принадлежностей;

-чистое белье необходимо положить рядом с кроватью, кровать с постельными принадлежностями остается на определенный срок для проветривания;

После уборки горничных номеров, их работу проверяет дежурный на этаже.

#### Задание

1. Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количество номеров и категории гостиницы «Мценск» и разработать организационную структуру управления гостиницы «Мценск».

2. Составить схему обслуживания номерного фонда гостиницы «Мценск».

3. По полученным данным сделать график работы горничных.

4. На основе имеющейся должностной инструкции руководителя службы обслуживания номерного фонда заполнить следующую таблицу:

Квалификационные требования к руководителю	Права руководителя	Обязанности руководителя	Ответственность руководителя

#### Контрольные вопросы:

1. От чего зависит количество горничных в гостинице.

2. Назовите примерный график работы горничных в гостинице с наполняемостью 100 номеров.

3. Кто дает задание горничной.

4. Какие документы регламентируют проверку качество уборки.

5. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?

номер оказался занят другой семьей. Туристы бронировали номер люкс с видом на море, однако, так как в отеле активно ведется строительство нового корпуса отеля, все номера категории «люкс» с видом на море заняты...

Решение: \_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

5) Сотрудник службы приема и размещения после выезда гостя из отеля обнаружил, что в картотеке остался паспорт клиента. Дорога до аэропорта занимает около часа, и гость, по всем расчетам, должен был находиться на подъезде в аэропорт, т.к. уехал 30 минут назад. До вылета самолета оставалось полтора часа...

Решение: \_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

Задание 2. Ответьте письменно на вопросы.

- 1) Правила поведения сотрудников при возникновении конфликтных ситуаций и при рассмотрении жалоб
- 2) Способы контроля степени удовлетворенности клиентов обслуживанием

### **3.4 Контрольно–оценочные материалы УП.03 для промежуточной аттестации по модулю МДК.03.0 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Оценка освоения УП.03 предусматривает дифференцированный зачет.  
Вопросы к *дифференцированному зачету*.

1. Стандарты внешнего вида сотрудников, стандарты поведения, стандарты обслуживания гостей.
2. Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции.
3. Оборудование и оснащение офиса службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда деятельностью административно-хозяйственной службой.
4. Стандарты и технологии работы супервайзера и горничной службы
5. Способы и методы контроля качества уборочных работ
6. Виды уборки. Технологии проведения уборочных работ в гостинице.
7. Стандарты обслуживания.
8. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы
9. Прием и инвентаризация гостиничного белья
10. Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Технология уборки жилых помещений в гостинице
11. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
12. Принципы и категории уборочных работ.
13. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.
14. Хранение ценных вещей проживающих.
15. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
16. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
17. Виды услуг, оказываемых в гостиницах
18. Организация бытовых услуг. Транспортные услуги, прокат машин. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро.
19. Виды информационных услуг гостиничного предприятия.
20. Системы контроля доступа в помещения

21. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице
22. Оформление забытых вещей
23. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.
24. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.
25. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
26. Системы видеонаблюдения.
27. Система охранной сигнализации.
28. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей.
29. Уборка в номерах, занятых VIP-гостей.
30. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление

### **3.5 Контрольно–оценочные материалы ПП.03 для промежуточной аттестации по модулю МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Оценка освоения ПП.03 предусматривает дифференцированный зачет.  
Вопросы к *дифференцированному зачету*

Виды работ практики.

1. Проведение инструктажа персонала службы. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
2. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
3. Работа с техническими средствами
4. Работа с гостевыми принадлежностями
5. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
6. Проведение контроля готовности номеров к заселению
7. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
8. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
9. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
10. Ведение учета забытых вещей.
11. Работа с просьбами и жалобами гостей.
12. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
13. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
14. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг



15. Оформление отчетной документации
16. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
17. Оформление актов на списание малоценного инвентаря
18. Химические факторы риска при работе
19. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы
20. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.

### 3.6 Вопросы к экзамену

1. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
2. Организация хозяйственной службы гостиницы.
3. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.
4. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления
5. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
6. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
8. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
9. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение.
12. Оказание первой помощи.
13. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации
14. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
15. Состав и группировка основных средств.
16. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
17. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
18. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств.
19. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
20. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
21. Технологии уборочных мероприятий в гостинице.
22. Технология уборки жилых помещений в гостинице.
23. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Принципы и категории уборочных работ.
24. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.
25. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
26. Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице.

27. Контроль за качеством уборки и технического состояния номеров
28. Документация поэтажной службы.
29. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
30. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.
31. Хранение ценных вещей проживающих.
32. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
33. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
34. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
35. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
36. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
37. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
38. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
39. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
40. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом
41. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
42. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
43. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.
44. Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения.
45. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
46. Системы видеонаблюдения.
47. Система охранной сигнализации. Понятие VIP-гость и типы особо важных клиентов.
48. Обслуживание VIP-гостей. Знаки внимания VIP-персонам.
49. Программы привлечения, поощрения и стимулирования постоянных клиентов
50. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей. Уборка в номерах, занятых VIP-гостей.
51. Подготовка карточки-приветствия гостю.
52. Обслуживание VIP-клиентов во время проживания. Дополнительные услуги VIP-гостям.
53. Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытовых услуг.
54. Транспортные услуги, прокат машин.
55. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро.
56. Технология работы и функции персонала бизнес-центра и сервис-бюро отеля.
57. Виды информационных услуг гостиничного предприятия.
58. Бланки заказа и счетов за оказанные услуги
59. Предметы гостеприимства одноразового использования.
60. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях.
61. Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции. Корпоративные стандарты.
62. Должностные инструкции сотрудников гостиницы. Правила поведения персонала гостиницы.
63. Культура поведения сотрудника. Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия.

64. Виды нарушений в работе персонала. Меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы.

#### 4 МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

##### Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Элементы ПМ.01	Формы промежуточной аттестации
	7 семестр
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Дифференцированный зачет

##### 2.1. Формы и методы оценивания

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточн ая аттестация
1	2	4	5	6	7
		МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и			

		эксплуатации номерного фонда			
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>					
	ПК 3. 1 ОК1- ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ЛР 16-21, ЛР 22-24	Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке		Выполнение лексико- грамматичес ких заданий	Зачет по теме.
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b>					
	ПК 3.2, ПК 3.3 ОК1- ОК5, ОК 9, ОК1 ЛР 16-21, ЛР 22-24	Тема 2.8. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке		Выполнение лексико- грамматичес ких заданий	Зачет по теме.

### **3. Комплект контрольно-оценочных средств.**

#### **Задания для устного и письменного контроля**

##### **1. Переведите на английский язык:**

Номерной фонд - совокупность, общее количество мест, количество номеров разных категорий в гостинице, которыми распоряжается дирекция гостиницы, состоящая из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, службы безопасности. В совокупности они несут ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Housekeeping - административно-хозяйственной служба гостиницы ( другие названия : поэтажная служба , служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда) входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах, исполнительный (или главный) Кастелян

##### **2. Прочитайте и переведите текст. Задайте 10 вопросов к тексту.**

Housekeeping - Definition, Role, Responsibilities and Layout

Housekeeping may be defined as 'provision of a clean, comfortable, safe and aesthetically appealing environment'. By another definition, 'housekeeping is an operational department in a hotel, which is responsible for cleanliness, maintenance, aesthetic upkeep of rooms, public areas, back areas and the surroundings'.

The term Housekeeping outside the hospitality, hospitals refers to the management of daily duties and chores involved in the running of a household, such as cleaning, cooking, home maintenance, shopping, and bill payment etc. These daily recurring tasks may be performed by any members of the household, or by other persons like butler or maids who are hired for the purpose.

Housekeeping organizational chart provides a clear picture of the line of authority, The housekeeping department in a large hotel or 5 Star Hotel is headed by the executive housekeeper. He/she reports to the general manager, or to the resident manager, or the rooms division manager in a large hotel. In the case of a chain of hotels, the executive housekeeper also reports to the director of housekeeping, who heads the housekeeping departments in all the hotels of that chain.

##### **3. Заполните Housekeeping Report по образцу**

**Заполните Housekeeping Report по образцу**

Date:..... Hotel «..... »

Time:..... Housekeeping Report.

Report Date:.....

Room status	Room №	№of quest	Arrival date	Departure date	Departure time	VIPquest name	Remark
OCC/DTY	7 716	2	16/11/03	19/11/03		Brown Mr. Tod Mrs.	NS
OCC/DTY	7 719	1	17/11/03	18/11/03		White Mrs.	
OCC/DTY	7 748	1	16/11/03	31/12/03		* Green Mr.	Hypoallergenic bed
OOO	7 760		06/11/03	12/12/03		Out-of-order	
VAC/CLN/INSP	7 706						AE
OCC/DTY	7 725	1	07/11/03	14/11/03	21:00	Smith Mr.	NS
OCC/DTY	7 731	1	17/11/03	19/11/03	23:00	Betty Mrs.	NS
OOO	7 732		09/11/03	19/11/03		Out-of-order	
OCC/DTY	7 733	1	08/11/03	15/11/03		Moss Mr.	Sleep out
VaC/CLN/INSP	7 734						OS

**4. Заполните Floor Report по образцу**

## FLOOR REPORT

Hotel... Date.... Floor 5

Room № (номер комнаты)	Name of chamber maid (фамилия горничной)	Remarks (примечания)
501		
502	Иванова	
503		
504		
505		
506		
507		
508		TV
509		
510		

**5. Прочитайте и переведите текст, ответьте на вопросы**

## THE HOUSEKEEPING

When guests stay at the hotel they expect somebody to clean their rooms. The housekeeping department does it.

At the head of the housekeeping service is the housekeeper. He supervises the chambermaids.

Chambermaids prepare the rooms before the guests check in. The housekeeper tells the maids to general clean the rooms or to make up the rooms. He may ask the maids to scrub down the bathrooms or just change the bed linen and the towels. Generally the maids air the rooms, make the beds, dust the furniture, vacuum clean the floor, wash the bathroom, empty the waste baskets.

Chambermaids use carts to carry supplies of toiletries: shampoos, soaps, tissues, shower caps as well as bed and bath linens. There are containers for dirty linen and rubbish on those carts.

Chambermaids use master keys to provide security for the hotel rooms.

If the guests need extra bedding or rollaways, the housekeeping service will do it. The housekeeping service provides hair-dryers and irons if the guests need them.

When guests check out, the housekeeper inspects the rooms. The housekeeper informs the front desk if everything is in order. He also informs which rooms are occupied and which rooms are vacant.

#### Comprehension questions

1. What do hotel guests expect the housekeeping service to do when they stay at the hotel?
2. Who is at the head of the housekeeping service? What does he or she do?
3. How do chambermaids clean the rooms?
4. What do chambermaids use carts for?
5. How do maids provide security for hotel rooms?
6. What other services does the housekeeping department provide?
7. What does the housekeeper do when guests check out?
8. What does the housekeeper inform the front desk about?

#### **6. Используя изученную лексику, расскажите о персонале номерного фонда.**

1. Вы – старшая горничная (Housekeeper). Приведите примеры экстраординарных ситуаций и разработайте алгоритмы их решения на английском языке.

(Например: Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата)

2. Составьте диалоги по ситуациям. Используйте профессиональную лексику.
3. (Например: Гость жалуется, что в номере плохо работает кондиционер).
4. Используя профессиональную лексику, составьте 10 предложений по теме

выражение долженствования в английском языке. Обратите внимание на использование модальных глаголов и их эквивалентов.

5. Вы - портье. У гостя идет кровь из руки. Вы обязаны оказывать первую доврачебную медицинскую помощь. Разработайте алгоритм поведения в данной ситуации на английском языке.

### **7. Прочитайте и переведите текст, выполните упражнения.**

Learn the words:

first aid – первая помощь

to save – спасать

emergency – чрезвычайная ситуация

to lose one's head – терять голову

injured – пострадавший

accident – несчастный случай

to give the first aid – оказывать первую помощь

calm – спокойный

panic – паника

Read and translate the text:

Everybody must know how to give the first aid. The first aid saves many lives. The most important thing in an emergency is not to lose one's head. The first aid is the help which you give to an injured person. You must know different methods of helping in accidents. When you give the first aid you must be calm and act without panic.

Ex 1. Say in English:

Первая помощь, оказывать первую помощь, главное в чрезвычайной ситуации, не потерять голову, пострадавший человек, разные методы, помощь при несчастном случае, должен быть спокойным, действовать без паники.

Ex 2. Answer the questions:

1. What is the first aid?
2. What is the most important thing in an emergency?
3. How must a person act when he gives the first aid?

### **8. Прочитайте и переведите текст, ответьте на вопросы.**

THE SECURITY DEPARTMENT

When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them.

The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. At the head of the hotel security department is the security officer.

The guests may keep their valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared protect the guests in case of any crime.

Often the guests lose their stuff in the hotel. They may leave their purses and wallets, hand-bags and umbrellas, hats and coats in bars or restaurants, restrooms or lobbies. The security department is in charge of the lost and found office.



The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel.

The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits.

In case of an injury there are first aid kits throughout the hotel. The security department is in charge of them too.

Comprehension questions

1. What must the hotel security department protect the guests from?
2. Who is at the head of the hotel security department?
3. How can the hotel security department protect the guests' valuables?
4. How can the security department protect the guests' lost items?
5. How are the security department employees prepared to help the hotel guests in case of emergency?

6. How does the security department take care of the hotel employees?

7. How can the security department help the hotel guests in case of injury?

clothes should be clean and fresh. Make-up and accessories should be moderate, not vulgar.

Moreover, there special rules of behavior and dress-code for business-sponsored social events, training events, etc.

Besides there are several important recommendations about telephone calls at work, for electronic communication.

All in all, you should always improve your business etiquette so that to feel comfortable in society and to avoid unpleasant situations and their consequences at work and at various business events.

**17. Выполните задания на английском языке, используя профессиональную лексику.**

**Задания для выполнения: построить правильный алгоритм действий горничной при уборке номера.**

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике

лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

**18. Переведите текст с русского языка на английский, используя профессиональную лексику в скобках.**

В начале смены управляющий отеля распределяет горничных по номерам (to give room assignments). Начинать нужно с уборки номеров, гости из которых выселяются (checkout rooms). Всех горничных необходимо уведомить о двух основных правилах: стучать три раза (to knock three times) перед тем, как зайти, и не входить, если на двери висит знак «не беспокоить» (do not disturb).

Полная уборка включает в себя чистку туалета (a toilet), ванны (a tub) или душевой (a shower), раковины (a sink), замену туалетной бумаги (replacing toilet paper), замену полотенца и постельного белья (towels and linen change), заправление кроватей (making the beds), обработку ковра пылесосом (vacuuming the carpet), вынос мусора (emptying trash bins), обеззараживание всех поверхностей (disinfecting all counters) и проветривание (airing).

Задайте 5 вопросов к тексту.

**19. Найдите английские эквиваленты:**

мытьё плинтусов; мытьё мусорных корзин; вынос мусора, уборку пыли и загрязнений с мебели; влажная уборка зеркал и стеклянных поверхностей; проветривание помещений; уборка устойчивых загрязнений с влагостойких стен; мытьё полов с моющими средствами.

The main cleaning of the public areas of the hotel includes (for example, the hall): air ventilation; skirting; garbage removal, cleaning of waste baskets, insertion of polyethylene bags; cleaning of persistent dirt from the moisture-resistant walls; cleaning of dust and dirt from the furniture; wet cleaning of mirrors and glass surfaces; cleaning of floors with detergents.

Составьте монологическое высказывание по теме. Используйте профессиональную лексику.

**20. Сопоставьте профессиональные термины и их значения:**

1) valeting	a) a hotel service that provides delivery
2) housekeeping	of food and beverages to the hotel rooms
3) wake-up service	b) a place at the front desk
4) extra bedding	
5) dry-cleaning	

6) room service 7) key drop 8) fire drill	where guests can put and leave their room keys while they are away from the hotel c) a practice drill in all the procedures to follow in case of a fire in a hotel d) a hotel service that provides cleaning of clothes with chemicals e) a hotel service that involves calling a guest at a specific time to wake him up f) a hotel service that provides looking after hotel rooms, especially cleaning and providing bed and bath linen g) supplementary bedclothes, such as mattresses, blankets, pillows, sheets h) a hotel service that provides cleaning and pressing of clothes
---	---

**21. Прочитайте и переведите текст. Выучите профессиональную лексику, ответьте на вопросы.**

No matter how much money a traveler wants to spend or how much space he or she needs, there are different hotel types to fit almost any budget and taste. From luxury hotels to ecofriendly properties, there are certainly a wide variety of ways for a traveler to spend a night away from home.

A Motel was originally created for people travelling by car and became popular in the 1950s with the rise of the automobile. Motels were traditionally built near highways for the convenience of motorists.

Motels are typically less expensive than other types of hotels and provide few amenities.

A Bed and Breakfast hotel is often situated in a home rather than a building specifically designed to be a hotel. In many cases these homes are old and historic. Independently owned and operated, bed and breakfast hotels offer a unique and personal experience, and sometimes the owners live inside the house with guests. Bed and Breakfast generally offer free breakfast in the morning.

Hostels are hotels for low income travelers. Students and long term travelers often stay in hostels, where beds are shared and prices are cheap. Hostels can have as little as two people to a room and as many as six or eight. Often, hostels have game rooms or kitchens where guests congregate. Bathrooms are usually shared between many guest rooms, meaning some hostels have twenty people competing for a bathroom.

A Resort hotel is a destination accommodation where the hotel provides vacation style services to guests. In many cases, these types of hotels are located near vacation attractions such

as beaches or theme parks. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, onsite kids' activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Resort hotels are typically luxury facilities and cater to all types of guests from families to couples.

Airport hotels are designed to have clean rooms and are booked because of their close proximity to the airport. Often, they offer shuttles to and from the airport. Many airport hotels offer business amenities and restaurants for guests. Airport hotels may have a high turnover of guests staying for short durations of time, and are often located in cities.

Casino hotels are unique because they provide preferential service to gamblers. Guests who spend enough time or money at the casinos can receive complimentary rooms and dining. Casino hotels are often luxurious and offer full service restaurants, indoor shopping, pools and fitness facilities. These hotels offer plenty of night life including shows, dance clubs and comedians. Sometimes they are located in resort areas.

Star ratings vary based amenities, location and room quality.

Conference centers and commercial hotels are designed for business clientele. Conference centers feature multipurpose rooms that can accommodate seminars and business programs. They have banquet facilities that can serve and accommodate large parties, and also offer equipment and acoustics suitable for speakers and visual presentations.

Some conference centers and commercial hotels are located in resort areas, but they still focus on the business needs of clients and companies.

Suite hotels appeal to business people that prefer a separate work space or families that want one room, yet also want some room separation from children. They often feature multiple rooms, and may have a pullout bed in addition to the main sleeping area. Suite hotels have a broad range of amenities, and can be classified as high as a luxury hotel, or as a basic economy hotel, depending on the location and the services offered.

Beginning in the early 1980s, Boutique hotels have been springing up.

These smaller hotels aim to give the guest a unique experience while providing above average guest services. Boutique hotels tend to gravitate away from the traditional chain hotel model. Even though some boutique hotels are owned by larger companies, each property is unique. The architecture and design of these hotels strive to be interesting, different and fresh. The service tends to be more personal because boutique hotels are typically smaller than traditional hotels. These hotels are marketed towards middle to upper income adults.

Vocabulary list

amenity удобство жилища

properties имущество, собственность

to congregate собираться, скопляться, сходиться

proximity близость, тесное соседство  
turnover оборот, оборачиваемость  
gambler азартный игрок; игрок (в карты, на тотализаторе)  
comedian комик, артист разговорного жанра  
to spring (up) возникать, создаваться  
above\_average выше среднего  
to gravitate away удаляться от  
establishment учреждение, предприятие  
access доступ, подход  
virtue достоинство  
nonexistent несуществующий  
realm сфера, область  
superb роскошный, великолепный  
tailoring ателье  
valet parking пункт парковки с доставкой машины  
designation назначение, обозначение  
reliable надежный, испытанный, заслуживающий доверия  
mandate приказ, распоряжение; принятый на уровне закона  
dubious вызывающий сомнения; неоднозначный

1. What hotel types is the hotel industry represented by?
2. How did motels appear?
3. What services do Bed and Breakfast hotels offer their guests?
4. What kind of people prefer to stay in Hostels?
5. What accommodation services do Casino hotels provide?
6. What are Conference centers and commercial hotels for?
7. What is the main aim of Boutique hotels?

**22. Можно выделить несколько наиболее распространенных типов комплиментов, которые предлагают отели:**

комплименты для молодоженов

комплименты на день рождения

комплименты постоянным гостям

комплименты на годовщину свадьбы

комплименты по приезду

эксклюзивные комплименты

Приведите примеры каждого типа, используя профессиональную лексику.

### **23. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности.**

For VIP-guests, the following is very important: - emphasizing special importance; - speed of service; - demonstration that the hotel understands the status of the guest; - so that the VIP-guest is not forced to engage in "rough" work, it is necessary to do everything possible for him. VIP guest service begins at the airport. A vip-guest is sent a car of executive class. VIP-client is obliged to meet a representative from the hotel management. Next, the guest is escorted to the car, checking the availability of all luggage. If the exact time of arrival of the VIP guest at the hotel is unknown, the reception will inform all departments that should be concerned as soon as the guest arrives at the hotel.

After the VIP guest arrives at the hotel, the doorman, unloading the guest's luggage, informs him of his arrival in a tiny microphone disguised in the collar of the uniform. This is especially important for meeting VIP guests. The doorman is obliged to greet and call VIP-clients by name. Reception employees hear this. Thus, they are already prepared to greet the VIP guest by name. Guests are very pleased when they hear their name. A smiling girl or a young man at the reception desk greets the guest with the words: "We are very glad to see you in our hotel!", "You are the best guest for us!".

Upon arrival at the hotel, the VIP-client is facilitated by the registration procedure. The VIP-client is given the right to fill out registration forms at the reception desk or in the lobby of the hotel, and even in the room in a calm atmosphere. VIP-service involves an individual approach to the guest, some of the hotel rooms (deluxe suites, "presidential" rooms, penthouses) are equipped in a special way to serve customers who want to have more comfortable living conditions and are ready to pay for them. An increased level of comfort is expressed in the appropriate design of the room, equipping it with television, video equipment and other equipment, the presence of fresh flowers, sweets, champagne, etc.

In the restaurant, the VIP-client can prepare dishes to order with serving directly to the room, provide an increased level of comfort of the rooms, which is expressed in the appropriate design of the room, equipping it with television, video equipment and other equipment. During the stay of VIP-persons in the hotel never forget about their special wishes and preferences. The wishes of customers are sometimes very original, and sometimes strange. The hotel keeps track of the preferences of all regular or especially important guests. The hotel tries to satisfy the needs of customers as much as possible, as long as it does not go beyond reasonable and does not bring convenience to other guests, as well as does not harm the hotel staff. For example, one guest wants a green apple on his pillow every day - this is not a problem for the hotel. Another guest

wants to be delivered to his room cognac of fifty years of aging, for which he is ready to pay. To get such cognac will be difficult for the hotel, but it is possible. The third guest would like to see several exercise equipment installed in his room, including a treadmill. The fourth guest prefers to see 11 white lilies in his bedroom. The fifth asks for a full-length mirror, etc. All this requires some effort for the hotel staff, but it is possible to perform it.

#### **24. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:**

##### Tools

In order to do a good job you must have the right tools. Let's start with your chemicals. First – your pink chemical is used for your bathroom only. This is for all surfaces except glass. The blue is for glass showers, mirrors and windows. Next your yellow all-purpose cleaner is for the living area such as furniture, ledges and other dusting. The green is an air-freshener to use when you have completed the room.

It is important to use the right corresponding colored rag with each chemical. This prevents cross-contamination of chemicals and the spreading of germs. Also you should have the correct sprayers on your bottles. Regular sprayers are used on all chemicals except the pink. You should have a special foaming nozzle on it so that it allows the chemical to foam and its job properly.

Other tools are vacuums, mops, lint rollers, drags and a sticky critter.

##### Step 1.

Start by spraying down your entire bathroom with the pink chemical. This includes the toilet and vanity dishes. Use your blue chemical on the mirrors and shower glass. Now let it sit.

##### Step 2.

Remove all evidence of the previous guests. This includes trash, dirty linens, sheets and towels. Don't forget to wipe the trash cans clean. If you find an item left behind report it immediately to your supervisor. Dirty linens are to be placed down the linen chute. Please, be sure to secure the locking mechanism when done.

##### Step 3.

Making the bed start each time with the inspection of the mattress and seams for the presence of bedbugs. This is quick and easy to do. Begin with your first regular sheet. Bring it up and tuck it in between the mattress and the headboard. Then tuck the sides. Lay out your next regular sheet. But only take it to the top edge of the

mattress. Smooth out the sheet and tuck the bottom under. Next is the comforter. Keep it about six inches from the top, then fold the sheet down over the comforter, Next the top sheet is laid out and smoothed over the comforter. Begin tucking from the bottom up, make your corners

nice. Fold the top back to make a nice folded fin-ish. Then tuck and smooth. Finally finish the four pillows and place upright. Remember: the top sheet and the pillows should not touch. Beautiful.

#### Step 4.

When cleaning the Keurig begin by removing the pod holder and drip tray from the machine with a clean wet rag. Clean these items and replace back into their compartments. The pod holder may give you trouble. Be sure that it clicks in properly. Then close the machine. Next you will need to wipe out the water reservoir thoroughly and all sides of the machine including the condiment caddy. In the condiment caddy you will supply two regular coffee pods, one decaf pod, and two tea pods. There are three types of sugars – pink, brown and white, approximately six of each as well as three creamers. The two clean white hotel Phillips logo coffee cups should be placed with the labels facing forward and two stir sticks in each facing the same direction.

#### Step 5.

Cleaning the living area and replacing the amenities. Let's start with the closet. There should be five of each type of hangers as well as the luggage rack gently placed against the wall on the floor. One laundry bag and one laundry sheet should hang from one of the hangers. Make sure that the rod and the shelf is wiped down well. Also in the closet should be the iron and ironing board. Be sure to wipe the iron and check the iron for water in reservoir. Be sure to empty the water into the sink. Wipe the iron well and either retract or wrap the cord.

On the desk area wipe down surfaces thoroughly with the yellow chemical. Be sure to wipe the chair and its legs as well as the desk legs. Wipe out the recycle bins. Place the clean blotter on the right side of the desk with a new compendium. On the left side place the room service menu.

On the TV cabinet wipe both sides of the TV as well as all surfaces. Don't forget to clean inside of each drawer. Be sure to wipe behind ice-bucket slide out tray. The ice-bucket should be clean and include a new liner. It should be accompanied with two clean glasses and two coasters. Never should glassware or our coffee mugs be cleaned in the room with any of our four chemicals. All dirty glassware should be taken to the glass racks at the end of the hall and given to the house person for cleaning downstairs in the dish machine.

On the TV cabinet place the remote on the top of the channel guide in front of the television. Place the breakfast door hanger to the left.

#### Step 6.

Bathroom cleaning. Start by spraying all your bathroom surfaces for the second time. Begin with the shower tub, clean the walls and the glass with the corresponding rack. Next move to the sink area. You will need to thoroughly clean each glass vanity item and place it in its



appropriate spot. Wipe out the sink well and double check for any debris or hair.

On the shelf below you must wipe the shelving and the hairdryer bag. Place two clean bath towels in the basket and two hand towels on the bar above if the room is a king. Increase this to the three of each if the room is a double. On the shelf pillow also place a roll of toilet paper, a box of tissues and a hairdryer in a clean bag. In the glass vanity box with the lid you will need to place three items: one – make-up re-mover, one – cotton-ball pack, and one pack of q-tips.

On the tray include one shampoo, one conditioner, one lotion, one shower gel and two rolled wash cloths. Also place the shower cap on the mirror shelf. Place one fa-cial bar on the soap dish and one bath bar with the towel mat on the handle of the shower door or the side of the tub.

Next address the toilet including both sides of the lid and the seat. Be sure to wipe the side in the tank as well.

Step 7.

Mop the bathroom floor well, there cannot be any dirt, debris or hair left behind.

Step 8.

When dusting you will use the yellow chemical with the corresponding rag. Be sure to touch all surfaces such as wainscoting, frames, window sills, the desk, the dresser, nightstands, the shelf in the closet, and all like fixtures and lamps.

Step 9.

Vacuuming thoroughly not only completes the look of a clean room but it serves as the first line of defense against fighting allergens and pests. Be sure to use the vacuum wand in areas such as under the bed, couch, its cushions as well as edg-ing the room where the carpet meets the wall. And don't forget to vacuum the closet.

Step 10.

Self Inspection. Self inspection is critical before you leave the room. A guest's impression of the room happens within the first five seconds of entering the space. Look around. What do you see? This is the time to straighten any items and detail your work. Ensure that thermostat is set to 68 degrees in winter or 72 in the summer. Wipe the door handle, place the door hanger. Adjust the curtains. The dark curtain should be halfway open and the sheer one all the way closed. Use your sticky critter on the bathroom floor to make sure it is clean. Then use your lint brush on all of your whites, such as sheets, pillows and towels. Take one last look around. How did you do?

**25. Составьте диалог по теме «Уборка в номере», используя профессиональную лексику:**

- 1 Ammonia нашатырный спирт
- 2 Bleach отбеливатель
- 3 Broom метла
- 4 Carpet sweeper щетка для чистки ковров
- 5 Cleanser моющее средство
- 6 Clothesline бельевая верёвка
- 7 Clothespin прищепка
- 8 Dryer сушилка
- 9 Dust cloth тканевая тряпка
- 10 Dust mop швабра
- 11 Dustpan совок
- 12 Fabric softener кондиционер для белья
- 13 Feather duster щетка для уборки пыли (из перьев)
- 14 Floor wax воск для пола
- 15 Furniture polish полироль для мебели
- 16 Hand vacuum ручной пылесос
- 17 Iron утюг
- 18 Ironing board гладильная доска
- 19 Laundry detergent стиральный порошок
- 20 Sponge mop швабра с губкой
- 21 Starch крахмал
- 22 Static cling remover антистатик
- 23 Vacuum cleaner пылесос
- 24 Vacuum cleaner attachments насадки для пылесоса
- 25 Vacuum cleaner bag мешок для пыли в пылесосе
- 26 Washing machine/washer стиральная машина
- 27 Wet mop верёвочная швабра
- 28 Whisk broom щетка в форме венчика
- 29 Window cleaner средство для мытья окон

**26. Используя профессиональную лексику, дополните диалог.**

Keeping valuables and personal things

Where can I leave valuables in your hotel?

.....

How much does it cost to use it?

.....  
Our hotel also provides guests with an in-room safe box.

.....  
You have just to program a code to open or close the safe- box.

.....  
We have to remind you that the hotel doesn't take any responsibility for the money and valuables left in the guestroom.

.....  
You can leave your luggage in the luggage room on the ground floor. It's open round the clock.

.....  
Is there the Lost and Found in the hotel? .....

The Lost and Found is on the ground floor, next the luggage room.

Safe deposit safes are available free of charge.

How can I use the in-room safe box?

I seem to have lost my wallet.

Where can I leave the bulky luggage?

A safe deposit box is available at the Reception.

Горничная обнаружила, что гость забыл в номере кольцо. Разработайте алгоритм поведения горничной и менеджера службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Составьте и инсценируйте диалог по ситуации.

**27. Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Руководствуясь теоретическим материалом, перечислите данные гостей, необходимые для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих при приеме вещей проживающих на хранение:**

- в камере хранения (Luggage room),
- в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes)
- в индивидуальных сейфах (Individual safes).

Используйте профессиональную лексику.

Прочитайте и переведите текст. Задайте 10 вопросов к тексту.

The following procedures will ensure that all properties are in compliance with the use of safe deposit boxes by registered guests (boxes are not to be issued to non-registered individuals).

Failure to comply with government requirements can result in the forfeiture of protection

offered by these statuses. Any departure from these procedures must be reviewed by management.

**Responsibility:** The hotel manager is responsible for procedure implementation and training of front desk personnel. Periodic, documented audits of critical elements of the program are also required.

**Safe Deposit box Location:** A protected area should be provided for guest activity with his/her box. If the area is enclosed, the door should be kept shut at all times. Entry should be by means of a key-or code activated locking device. If the area is not enclosed, a location should be used that provides adequate security for this activity (i.e., back office, business center). Closed-circuit TV is recommended for enclosed rooms in order someone who is not supposed to be there.

**Limits of liability:** Each Hotel should define specific limits for monetary liability of a registered guest's property. Limits of liability for safe deposit boxes should be

1) In writing on the Safe Deposit Box Agreement card (along with state statute reference number),

2) Posted over the safe deposit boxes, and

3) Placed on the inside lid of the safe deposit box tray. The dollar amount stated must be the same as the state statute.

## **28. Заполнить реквизиты Акта на возврат забытой вещи:**

**АКТ**  
**на возврат забытой вещи**  
Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.) \_\_\_\_\_  
We (position and names) \_\_\_\_\_

Выдали господину \_\_\_\_\_  
(Have given to Mr.) фамилия гостя (guest name)  
Проживавшему в № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ 200\_\_  
(Who lived in room №) from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_  
Забытые им в отеле вещи \_\_\_\_\_  
(The items He'd left in Hotel) наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации \_\_\_\_\_  
(They were register by №)  
Вещи получил, претензий не имею.  
(Lost and found property is got)

Подпись \_\_\_\_\_  
(Signature)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
Дата (Date)

Паспорт гостя (Guest passport)

## **29. Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Составьте и инсценируйте диалог на английском языке по ситуации: Вы объясняете**

**гостю, где можно найти забытые вещи. Используйте профессиональную лексику.**

**30. Прочитайте и переведите текст, обращая внимание на профессиональную лексику.**

Kindly fill up the Laundry Slip and handover the same to our Laundry attendants or Housekeeping attendants. Management are not responsible for the laundry left with unauthorized person.

Unless itemized list is sent with Laundry, Hotels count must be accepted.

Before giving the garments please check if any personal belongings in the pockets left, we are not responsible and no claims will be entertained.

Laundry sent before 10 am will be returned the same day at no additional charge.

Laundry received between 10 a.m and 12p.m requested for the same day will be considered as express laundry and charged 50% extra.

Laundry collected after 10:00 a.m will be delivered at the next day evening at regular charges.

While every care is taken, the Launderers is not responsible for fastness of colour, shrinkage, or any item not claimed within 24 hours of delivery to guest with the sheet.

In case of any discrepancy or undeclared defects, ie damage or discolouration of the garments the laundry will execute the order only after further clarification.

In the event of any discrepancy the laundry list must be returned to the laundry. Hotel management is not responsible for laundry claimed after 30 days.

In case of loss, damage of the garment in laundry, the melange will be responsible for a sum not exceeding 10 times the cleaning charge of the garment.

Kindly do not pay cash while receiving the laundry, The charges will be posted to your room bill.

Guests are requested not to leave the laundry outside their room / apartment. Our Room Attendants will be happy to assist you.

Laundry is not responsible for colours running or fading, loss or damage of button and buckles.

All Hanger items will be hung in the closet.

Laundry hours 08:00 am to 06:00 pm.

**31. Прочитайте и переведите тексты, обращая внимание на профессиональную лексику.**

1. Hotel Provide two types of Laundry Services

Normal Service:

- Any Laundry received until 12 noon will be delivered same day by 06:00 pm
- Any Laundry received after 12 noon will be delivered next at at 06:00 pm

Express Service:

- Any Laundry received returned 4 hours at 100% surcharge
- Not applicable for Dry cleaning services.
- Please list your count of each article in the applicable column. Unless we have your count, the management count is valid.
- The laundry cannot be held responsible for any shrinkage or colour change.
- In case of loss or damage by the laundry, the management will not be liable for more than 5 time the cost of cleaning of the lost/damaged article.

2. Timings:

- Dry cleaning Services: 08:00 am to 07:00 pm
- Pressing Service : 24 Hrs
- No Service on National Holidays
- No Same Day Laundry after 11:00 am for Normal Service

Charges:

- Children's Garments: 75 % of Charges
- Pressing only : 50% of Charges
- 4Hrs. Express Service: 100% Extra
- Taxes and Service Charge Extra
- The hotel management shall not be responsible for items said to have been left with the garments.
- The hotel management shall not be responsible for shrinkage, colour bleeding, or damage caused due to the inherent defect or worn out condition of the fabric.
- In case of loss or damage by the Company, compensation shall not exceed eight times the cost of cleaning of articles.

**32. Прочитайте и переведите текст, обращая внимание на профессиональную лексику. Ответьте на вопросы.**

THE SECURITY DEPARTMENT

When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them.

The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. At the head of the hotel security department is the security officer.

The guests may keep their valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared to protect the guests in case of any crime.

Often the guests lose their stuff in the hotel. They may leave their purses and wallets, hand-bags and umbrellas, hats and coats in bars or restaurants, restrooms or lobbies. The security...department is in charge of the lost and found office.

The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel.

The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits.

In case of an injury there are first aid kits throughout the hotel. The security department is in charge of them too.

Comprehension questions

1. What must the hotel security department protect the guests from?
2. Who is at the head of the hotel security department?
3. How can the hotel security department protect the guests' valuables?
4. How can the security department protect the guests' lost items?
5. How are the security department employees prepared to help the hotel guests in case of emergency?
6. How does the security department take care of the hotel employees?
7. How can the security department help the hotel guests in case of injury?

**33.Используя профессиональную лексику, составьте диалог с гостем в случае пожара, кражи, чрезвычайной ситуации.**

**34. Прочитайте и переведите текст о чрезвычайных ситуациях в гостинице. Выделите правила поведения в этих ситуациях.**

Types of Emergency Situations Encountered in Hotels

- 1) Bomb Threat emergency situation.
- 2) Fire Threat emergency situation.
- 3) Death of an In-house Guests in the hotel.
- 4) Accident emergency situation.
- 5) Lost and Found.
- 6) Theft emergency situation.

- 7) Illness and Epidemics emergency situation.
- 8) Vandalism.
- 9) Damage to property by the guest.
- 10) Handling drunken guest.

There are different types of emergency situations encountered in hotels during the day to day operations and functioning of the hotel. These unforeseen emergency situations which can come across anytime without any notice and the hotel staffs should be well trained to identify such emergency situation and to be able to act quickly on them.

The various types of emergency situations encountered in hotels are as explained under:

#### 1. Bomb Threat Emergency Situation:

In case of any call received regarding the bomb threat, the hotel should tie-up with the local police authority and follow their instructions. The person who receives the call should take complete details of the situation and should even try to note down the voice and accent of the person calling regarding a bomb threat. Immediately the hotel should inform the anti-bomb squad and should defuse the bomb after locating the place where it is planted.

Signal the colleague to also listen in the call and try to find out the location through the exchange. Listen to the caller carefully and make it prolong and get all the information carefully like the place where planted, time of explosion and strength of explosives.

If possible this call may be taped and note the back noise and try to catch information from accent and police to be informed. Immediately after disconnection, the G M and security officer has to be informed. If the location is identified the department head should be also informed People from that suspected area have to be evacuated from that particular location. After “all clear” signal from the police, the normal process of the hotel can be continued.

#### 2. Fire Threat Emergency Situation:

Fire is the most common emergency situation which could break in the hotel at any point in time. The most probable reason for a fire break in the hotels can be a kitchen or faulty wirings in the hotel. The concerned staff should be immediately informed and fire brigade should be informed immediately.

Do not panic, If the hotel staff is well versed with the fire fighting equipment then immediately fire extinguisher should be used. The supply of electricity and gas should be immediately turned off whenever any news regarding fire comes to the hotel.

#### 3. Death of an In-House Guest in the Hotel:

Whenever information comes regarding the death of an in-house guest the Front Office Manager should be reported directly who informs the General Manager and the Security Manager. Later on, the police authority is even told and the hotel doctor is summoned to confirm



the death of the guest.

The residential address of the guests is also identified and the relatives are informed. Once the doctor has confirmed the death and the police has given the permission the dead body is removed by the help of a stretcher. In the meanwhile, if the deceased guest was under some other doctor consultation then that doctor is also enquired.

A death certificate is also prepared and a report is prepared to mention the time, room number and other details related to the deceased guest. The guest room is locked and sealed and after the permission and clearance of police the room is opened and spring cleaned and can be resold again after the approval of the local authority.

Read more SOP for Handling Death and Medical Emergency In Hotels

#### 4. Accident Emergency Situation:

Accidents can take place in the hotels at any point of time due to faulty stairs, ramps, and balconies and even due to the parking places. The hotels should ensure that handrails, the non-slip surface should be used while framing the architecture plan for the hotels.

#### 3. Lost and found:

This is a term used in hotel parlance to refer to any item which is left by the guest or temporarily misplaced by the guest but traced later by the hotel staff. Such articles to be handed over to the housekeeping department which maintained a special locker for this purpose.

If the item belongs to the guest who has already checked out, then a letter has to be sent to the forwarding address left by the guest while checkout or which is there in the registration card. If no reply is received by the hotel within a certain time limit, that may be auctioned to the hotel employees or take a decision as per the hotel policies and rules.

#### 6. Theft Emergency Situation:

The front desk is having cash with them so there is also the possibility of theft. Also, there are belongings of in house guest. To discourage theft, the front office should inform the guest to deposit their valuables in the safety deposit locker.

#### 7. Illness and Epidemics Emergency Situation:

There should always be a Doctor on call available for the hotel so that in case if any guest suffers from any kind of problem he /she can be given the concern treatment as soon as possible.

#### 8. Vandalism:

The front office staff must call the hotel security and order the main door to be locked. If the situation gets out of the hand then the security manager should call the police immediately.

#### 9. Damage to property by the resident guest:

The front office cashier is instructed to raise a charge for the value of the damages to property, a responsible guest will never argue but if he does the subject to be referred to the

general manager.

10. Handling Drunken Guest:

A drunken guest may disturb another guest. In order to avoid this, the drunken guest should be escorted to an isolated area like a back office. Hotel staff should calmly handle the situation by following the SOP for Handling drunken guests.

**35. Используя профессиональную лексику из прочитанного текста, составьте правила обеспечения безопасности проживающих.**

**36. Используя профессиональную лексику из прочитанного текста, составьте правила сохранности имущества проживающих.**

**37. Прочитайте и переведите текст. Выучите профессиональную лексику, ответьте на вопросы.**

The hotel is divided along functional lines into five administrative departments: rooms, accounting, sales and marketing, food and beverage, and personnel. The five department heads report directly to the general manager (GM).

The rooms department performs the lodging function of the hotel.

Reservations must be accepted, guests must be hospitably received and assigned clean rooms, the status of available and occupied rooms must be kept current, security must be maintained, public spaces such as lobbies must be kept clean, guests must receive mail and phone messages promptly, and guest questions must be answered. These are some of the important functions of the rooms department. The rooms department is divided into a number of subunits, each of which performs rather specialized tasks. In many instances, these subunits are also referred to as departments. For example, the laundry department, which in a 500room hotel is quite large, is responsible for cleaning and pressing all the hotel's linens and employee uniforms as well as guest laundry. Its function is extremely specialized. Little of the knowledge and skills required to manage a laundry operation are transferable to other areas of hotel operations.

The front office is where guests are greeted when they arrive at the hotel, where they're registered, and where they're assigned to a room.

Telephone operators and other guest communications functions usually fall under the front office department. The hotel's bell staff is also a part of this department. Reservation takes and tracks hotel's future bookings.

The housekeeping department is responsible for cleaning guest rooms and public spaces. Security is responsible for guest safety. Finally, the engineering department is responsible for the operation and maintenance of the hotel's entire physical plant, including electrical, heating,

mechanical, air conditioning and ventilation, plumbing, and structure. It also performs minor repairs and renovations.

A great deal of interdependence exists between the subunits of the rooms department, thus calling for close coordination of activities.

Linkages exist between the front office and the reservations department.

Reservations must inform the front office of the number of presold rooms each day to ensure that a current inventory of rentable rooms is always available. The front office must let reservations know whenever walk-in guests (those without reservations) are registered. Linkages also exist between the front office and housekeeping. Information regarding room status must flow both ways. When a guest checks out, the front office must inform housekeeping so the room may be cleaned. Once it is cleaned, housekeeping must inform the front office so the room may be sold.

These are both examples of reciprocal interdependence in which individual units provide each other with inputs. Other linkages within the rooms department are illustrative of sequential interdependence, which occurs when the output of one unit becomes the input of another. An example is housekeeping's inability to properly provision a guest room if the laundry does not supply enough clean towels or bed sheets. A less obvious example deals with the output of information from one department to another. For example, engineering cannot replace a defective light switch in a guest room if housekeeping does not report the problem. These examples illustrate the reciprocal and sequential interdependence that exists between subunits of the rooms department.

Effective management under these conditions calls for standardized plans, procedures, schedules, and deadlines.

Coordination between units also requires frequent direct communications between executives.

1. What administrative departments is the hotel divided into?
2. What is the function of the rooms department?
3. Where is the front office?
4. What department is responsible for the hotel's entire physical plant?
5. Give some examples of reciprocal interdependence within the rooms department in which individual units provide each other with inputs.

**38. Используя профессиональную лексику, составьте и инсценируйте диалог на тему «Передача смены. Особые пожелания гостей»**

Проверяемые знания и умения	Показатели оценки	Критерии оценки
<p>У2 понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>33 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p>	<p>Понимает тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>Знание лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p>	<p><b>Чтение с пониманием основного содержания прочитанного (ознакомительное)</b></p> <p>«5» полное понимание основного содержания оригинального текста, выделение основной мысли</p> <p>определение основных фактов, развитая языковая догадка о значении незнакомых слов из контекста, либо по словообразовательным элементам.</p> <p>«4» понимание основного содержания оригинального текста, выделение основной мысли, определение отдельных фактов, недостаточно развитая языковая догадка, затруднение в понимании некоторых незнакомых слов.</p> <p>«3» неточное понимание основного содержания прочитанного, умение выделять в тексте только небольшое количество фактов, не развитая языковая догадка.</p> <p>«2» неправильное понимание содержания текста, неумение ориентироваться в тексте при поиске определенных фактов, неумение семантизировать незнакомую лексику.</p> <p><b>Чтение с полным пониманием содержания (изучающее)</b></p> <p>«5» полное понимание</p>

		<p>несложного оригинального текста (публицистического, научно-популярного; инструкции, отрыва из туристического проспекта).</p> <p>«4» полное понимание текста, но многократное обращение к словарю.</p> <p>«3» неполное понимание текста, недостаточное владение приемами его смысловой переработки.</p> <p>«2» неправильное понимание текста, неумение находить незнакомые слова в словаре.</p>
--	--	---

### **Критерии оценки устных развернутых ответов**

**(монологические высказывания, пересказы, диалоги, проектные работы, в т.ч. в группах)**

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

**1. Содержание** (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).

**2. Взаимодействие с собеседником** (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);

**3. Лексика** (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);

**4. Грамматика** (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);

**5. Произношение** (правильное произнесение звуков английского языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях).

## **5 Информационное обеспечение обучения по модулю**

### **Печатные издания**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

### **Журналы:**

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
- 3.. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
**государственное бюджетное профессиональное образовательное**  
**учреждение**  
**«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»**  
**(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**  
**службы бронирования и продаж**

**основной профессиональной образовательной программы**  
**специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**3-4 курс**

г. Георгиевск

Комплект фонда оценочных средств по профессиональному модулю **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552 и рабочей программы по ПМ 04. **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С. преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

**Рассмотрена и одобрена цикловой комиссии социально-экономических дисциплин**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель цикловой комиссии дисциплин \_\_\_\_\_ Шахова Т.Н.

**Утверждена и рекомендована к применению методическим советом ГБПОУ ГТМАУ**

Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

Председатель методического совета \_\_\_\_\_ Дядюк М.Н.



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.
2. Структура и содержание профессионального модуля.
3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля.
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.

**1 Паспорт комплекта фонда оценочных средств  
по ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы бронирования и продаж  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

**1.1 Общие положения**

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Formой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен /не освоен».

Форма проведения экзамена: защита курсовой работы.

**1.2 Область применения**

Комплект фонда оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**1.3 Объекты оценивания**

Комплект ФОС позволяет оценить степень освоения и формирование у обучающихся профессиональных и общих компетенций модуля в соответствии с требованием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	- правильное обоснование видов структурных подразделений; -точное обоснование современных технологий, используемых в работе малого структурного подразделения; -верная постановка целей и задач структурного подразделения в соответствии со стратегическими и операционными целями и задачами

	организации;
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	-точность составления рекомендаций по повышению эффективности работы предприятия; -верное формирование организационно-распорядительной документации и базовых регламентов деятельности структурного подразделения, согласно действующим нормативам; -обоснованность принятых решений;
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	-правильность и обоснованность анализа и оценки эффективности деятельности малого трудового коллектива, в производственных, управленческих, финансово-экономических и социально-психологических аспектах;

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	-демонстрация интереса к будущей профессии; -аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;
ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	-выборы и применение методов и способов решения; -профессиональных задач в области технического обслуживания и ремонта устройств связи, процессов проектирования первичных и вторичных сетей связи; -оценка эффективности и качества выполнения работ;
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области мониторинга и управления элементами сети связи; -демонстрация способности принимать

	решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	-эффективный поиск необходимой информации; -использование различных источников, включая электронные; - нахождение и использование информации профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий;
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	-взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения;
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы; -проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий;
ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;
ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	-анализ инноваций в области внедрения новейших телекоммуникационных технологий; -появление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;
ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;
ОК.11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области мониторинга и

	управления элементами сети связи; -демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
--	--

## 2. Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формы промежуточной аттестации в основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации
	3 семестр
<b>МДК 04.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	дифференцированный зачет
<b>МДК04.02</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	экзамен
УП.04	дифференцированный зачет
ПП.04	дифференцированный зачет
ПМ	экзамен (квалификационный)

Элемент модуля	Текущий контроль
МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Тестирование Контрольные работы
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	Экзаменационные билеты
УП.04	Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением работ на производственной практике
ПП.04	
ПМ	Защита практических работ

## 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

При изучении профессионального модуля предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний обучающихся:

- контрольные работы;
- выполнение и защита лабораторных и практических работ;
- оценка качества выполнения самостоятельной работы студентов (доклад, сообщение, реферат, конспект, решение задач и др.);
- выполнение исследовательских, проектных и творческих работ;
- тестирование по отдельным темам и разделам МДК и УД;
- устный или письменный опрос на занятии;

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – Коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	4	5	6	7
		<b>Раздел 1.</b> Организация и технология работы службы бронирования и продаж.			
		<b>МДК.04.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.			
Уметь: -Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг. Знать:	ПК 2.1 - 2.2 ОК 1-10	Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическ	Тестирование Контрольные работы.

-Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы.		продаж с клиентами.		ое занятие.	
Уметь: -Выделять целевой сегмент клиентской базы. Знать: -Способы управления доходами гостиницы.	ПК 2.1 - 2.2 ОК 1-10	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	2	Вопросы для письменного опроса по теме Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы.
		<b>МДК 04.02</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Уметь: -Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка. Знать: -Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.		Тема 1.3 Организация взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы.
		<b>Раздел 2.</b> Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при			

		бронировании и продажах.			
		<b>МДК 04.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.			
Уметь: -Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля. Знать: -Особенности работы с различными категориями гостей.	ПК 2.2 - 2.3 ОК 1-10	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.		Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы
Уметь: -Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей. Знать: -Методы управления продажами с учётом сегментации.	ПК 2.2 - 2.3 ОК 1-10	Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Лабораторное занятие	Экзаменационные билеты для устного экзамена
Уметь: -Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению. Знать -Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных		Тема.2.3. Документация службы бронирования и продаж.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы



преимуществ.					
Уметь: -Планировать и прогнозировать продажи. Знать -Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.		Тема.2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы
		<b>МДК 04.02</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Уметь: - Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. Знать -Каналы и технологии продаж гостиничного продукта.		Тема. 2.5. Организация взаимодействия	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы
		<b>Раздел 3.</b> Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.			
		<b>МДК 04.01</b> Организация деятельности сотрудников службы бронирования и			

		продаж			
Уметь: -Планировать и прогнозировать продажи. Знать -Методы максимизации доходов гостиницы.		Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы
		<b>МДК 04.02</b> Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж			
Уметь: -Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. Знать -Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.		Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	2	Вопросы для устного опроса по теме. Практическое занятие.	Тестирование Контрольные работы

## 2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля
У1.Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг.	- определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, дифференцированный зачеты. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности, обучающихся в процессе

		освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
У2.Выделять целевой сегмент клиентской базы.	- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей на основании подбору специального вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчет их необходимого количества в соответствии с типом и классом гостиницы.	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, дифференцированный зачет. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности, обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
У3.Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка.	соответствие этапов подготовки организации организаций общественного питания к приему потребителей на основании типа предприятия.	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, дифференцированный зачеты. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности, обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
У4. Ориентироваться в	- соответствие этапов	Устный опрос, выполнение

<p>номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.</p>	<p>организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей.</p>	<p>практических и письменных работ (контрольные работы, дифференцированный зачет. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности, обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>У5. Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.</p>	<p>управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей в соответствии с заказом и установленными требованиями</p>	<p>Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, дифференцированный зачет. Наблюдение, анализ, оценка результатов деятельности, обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях при проведении контрольных работ, зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>31. Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы.</p>	<p>- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей</p>	<p>Устный опрос во время занятия Решение задач</p>
<p>32. Способы управления доходами гостиницы</p>	<p>соответствие этапов подготовки организации организаций общественного питания</p>	<p>Устный опрос во время занятия Решение задач</p>

	к приему потребителей на основании типа предприятия	
33. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе	- соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей	Устный опрос во время занятия Решение задач
34. Особенности работы с различными категориями гостей	управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей в соответствии с заказом и установленными требованиями	Устный опрос во время занятия Решение задач
35. Методы управления продажами с учётом сегментации	- управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей. соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей;	Устный опрос во время занятия Решение задач

### **3. Комплект контрольно-оценочных средств.**

#### **3.1. Теоретические задания (теоретический контроль – ТК)**

##### **Вопросы для устного и письменного опроса:**

##### **Тема 1.1.**

1. Определение службы бронирования.
2. Роль службы бронирования в цикле обслуживания гостей.
3. Роль продаж в цикле обслуживания гостей.

##### **Тема 1.2.**

1. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
2. Технологический цикл обслуживания гостей.
3. Основные должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования.

##### **Тема 2.1.**

1. Технологический цикл обслуживания гостей.
2. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
3. Способы бронирования мест в гостиницах.

##### **Тема 2.2.**

1. Сегментирование клиентов.
2. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
3. Определение целевых групп клиентов.

##### **Тема 2.3.**

1. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
2. Виды заявок и действия с ними.
3. Бронирование спальных мест (хостельное размещение).

##### **Критерии оценок при устном ответе**

"5" /отлично/ - ставится в том случае, когда обучающийся исчерпывающе знает весь материал данной темы, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок.

"4" /хорошо/ - ставится в том случае, когда обучающийся знает весь требуемый материал данной темы, хорошо понимает и прочно усвоил его. На

вопросы отвечает без затруднений. В ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок.

"3" /удовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного материала данной темы. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.

"2" /неудовлетворительно/ - ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает незнание большей части материала данной темы, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы неуверенно.

### **Вопросы для письменного опроса по теме:**

#### **Тема 1.1.**

1. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.
2. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
3. Деловое общение. Этика и этикет.

#### **Тема 1.2.**

1. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.
2. Стили и методы подачи блюд и напитков.
3. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.

#### **Тема 2.1.**

1. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.
2. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.
3. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.

#### **Тема 2.2.**

1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.
2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.
3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.

### **Критерии оценок при письменном ответе**

"5" /отлично/ - учебный материал излагается полно, отличается глубоким изложением материала, отсутствуют ошибки или имеется один недочет, обучающийся может привести примеры из дополнительной литературы.

"4" /хорошо/ - ответ полный, на хорошем теоретическом уровне, но имеются незначительные нарушения изложения материала.

"3" /удовлетворительно/ - ответ раскрыт не полностью, отсутствует глубина изложенного материала, имеются отдельные нарушения в правильности изложения материала.

"2" /неудовлетворительно/ - ответ не раскрывает обсуждаемый вопрос, отсутствует полнота изложения учебного материала, допущены грубые теоретические ошибки.



## 3.2. Тесты.

### Вариант-1.

**1. Служба бронирования занимается:**

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в гостинице;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу;
- г) предоставляет дополнительные услуги для гостей.

**2. Гарантированное бронирование обеспечивает:**

- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
- б) более быструю загрузку номерного фонда;
- в) позволяет получить дополнительный доход;
- г) предоставление гостю дополнительной услуги.

**3. При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос:**

- а) телеграммой от компании;
- б) факсом от компании;
- в) письмом от компании;
- г) гарантийным письмом от компании.

**4. Договор на оказание гостиничных услуг заключается при предъявлении:**

- а) паспорта;
- б) свидетельства о рождении;
- в) ИНН;
- г) туристского ваучера.

**5. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается:**

- а) за половину суток;
- б) за целые сутки;
- в) почасовая;
- г) за часть суток.

**6. Согласно правилам бронирования мест и номеров в гостинице, при приёме заявки на бронирование в первую очередь необходимо спросить:**

- а) Желаемую категорию номера;
- б) ФИО;
- в) продолжительность пребывания;
- г) страну проживания.

**7. В каком случае велика вероятность того, что номер останется непроданным?**

- а) аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован;

- б) заказ вовремя не аннулирован;
- в) совершено двойное бронирование;
- г) гость не заехал в отель.

**8. Процесс бронирования заканчивается:**

- а) подтверждением бронирования;
- б) регистрацией бронирования;
- в) составлением отчёта о бронировании;
- г) принятием заявки на бронирование.

**9. Как правило, для групп бронируются номера.....:**

- а) трёхместные;
- б) двухместные;
- в) одноместные;
- г) все ответы верны.

**10. При регистрации иностранных граждан в гостинице взимается госпошлина в размере ..... от МРОТ одновременно:**

- а) 40%;
- б) 50%;
- в) 20%;
- г) 10%.

**11. В электронной системе бронирования все бронирования должны быть внесены в компьютерную систему в течение.....часов.**

- а) 1-2;
- б) 3-4;
- в) 4-5;
- г) 2-3.

**12. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции..... возвращается.**

- а) 10% от суммы;
- б) 20% от суммы;
- в) предоплаты;
- г) все ответы верны.

**13. Перед началом работы с программным продуктом 1С: Отель необходимо настроить ..... гостиницы.**

- а) список постояльцев;
- б) номерной фонд;
- в) список номеров;
- г) все ответы верны.

**14. Укажите программу, с помощью которой проверяют агентов по бронированию:**

- а) исследовательские программы;
- б) стандарты обслуживания;
- в) тайный звонок;
- г) все ответы верны.

**15. Укажите трудности, возникающие при организации внешних и внутренних коммуникаций сотрудников службы бронирования:**

- а) перебои в работе интернет-сайта гостиницы;
- б) большие объёмы информации;
- в) искажение сообщений;
- г) все ответы верны.

**16. Из предложенного списка выберите функции службы бронирования:**

- а) оказание визовой поддержки;
- б) составление заявок в техническую службу;
- в) изучение спроса на гостиничные услуги;
- г) составление карты движения номерного фонда.

**17. Укажите размер неустойки за нарушение сроков оказания услуг по договору бронирования гостиничным предприятием:**

- а) 5%;
- б) 3%;
- в) 1,5%;
- г) все ответы верны.

**18. Выберите операцию, нарушающую данный список:**

- а) банковский перевод;
- б) оплата по кредитной карте;
- в) оплата иностранной валютой;
- г) внесение депозита.

**19. Укажите основание для заключения договора на бронирование:**

- а) принятие заявки посредством связи;
- б) составление документа;
- в) оплата за проживание;
- г) все ответы верны.

**20. Выберите способы гарантирования бронирования:**

- а) гарантирование компанией, наличный расчёт, внесение депозита, кредитная карта;
- б) внесение депозита, банковский перевод, кредитная карта, гарантирование компанией, использование ваучера;
- в) перевод предоплаты, кредитная карта, внесение депозита, гарантирование компанией, наличный расчёт, ваучер-каталог;
- г) все ответы верны.

## **Вариант-2.**

### **1. Расчетный час в гостиницах согласно «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:**

- а) 12 часов дня текущих суток;
- б) 14 часов дня текущих суток;
- в) 18 часов текущих суток;
- г) 15 часов текущих суток.

### **2. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы:**

- а) коммерческая служба;
- б) служба бронирования;
- в) служба питания;
- г) служба безопасности.

### **3. Источниками получения заявок на бронирование мест в гостинице являются:**

- а) телефон;
- б) факс;
- в) почта;
- г) централизованное резервирование.

### **4. При бронировании по телефону, номер подтверждения заявки клиенту сообщается?**

- а) в течение суток;
- б) в течение двух суток;
- в) в течение семи дней;
- г) в процессе бронирования.

### **5. При использовании настенного графика для удобства используют:**

- а) различные цвета для различных типов номеров;
- б) различные цвета для различных категорий клиентов;

- в) различные цвета для различных дат;
- г) различные цвета для различных гостиниц.

**6. К заявке на размещение более 10 человек, прилагается:**

- а) отдельный список;
- б) гарантийное письмо;
- в) список и гарантийное письмо;
- г) договор.

**7. Бывают ситуации, когда необходимо тот или иной номер «вывести из оборота», для этого нужно:**

- а) установить блокировку;
- б) снять с продажи;
- в) изменить параметры;
- г) изменить реквизиты.

**8. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:**

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.
- г) все ответы верны.

**9. Текст подтверждения, который адресован клиенту, должен быть отправлен на ..... бланке.**

- а) отельном;
- б) фирменном;
- в) именном;
- г) все ответы верны.

**10. После совершения операции аннуляции бронирования, менеджер называет гостю ..... аннуляции.**

- а) чек;
- б) версию;
- в) номер;
- г) все ответы верны.

**11. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции предоплата .....:**

- а) остаётся у организации;
- б) возвращается клиенту;
- в) идёт на счёт персоналу;
- г) все ответы верны.

**12. Телефонный разговор с потенциальным гостем должен начинаться с .....:**

- а) приветствия;
- б) представления своего имени;
- в) сразу переходить в суть;
- г) все ответы верны.

**13. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице – это:**

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) дорожный чек;
- г) ваучер.

**14. Неприсоединенная система бронирования соединяет:**

- а) зависимые гостиницы и гостиницы, не включённые в гостиничные цепи;
- б) независимые гостиницы и гостиницы, включённые в гостиничные цепи;
- в) зависимые и независимые гостиницы;
- г) все ответы верны.

**15. Укажите, в каких ситуациях гостю может быть отказано в бронировании:**

- а) гостиница полностью заполнена;
- б) обычные цены не устраивают фирму;
- в) нет свободных номеров на нужные даты;
- г) все варианты верны.

**16. Выберите, что необходимо знать сотрудникам службы бронирования при групповых заказах:**

- а) знание сезонных колебаний спроса;
- б) знание технического оборудования для выступлений;
- в) умение вести телефонные переговоры;
- г) оценивать прибыль от проданных номеров.

**17. Укажите, чем измеряется срок проживания в гостинице.**

- а) ночами;
- б) часами;
- в) днями;
- г) все ответы верны.

**18. Гость выбирает, бронирует, оплачивает номер пластиковой картой, получает ваучер, подтверждающий бронь – это**

- а) бронирование по запросу;
- б) онлайн-бронирование;
- в) бронирование через турагенство;
- г) все ответы верны.

**19. Укажите недостатки бронирования через турагентство:**

- а) ожидание подтверждения бронирования до 2 суток;
- б) доступен только базовый тариф, поэтому цены часто завышены;
- в) позволяет осуществлять мгновенное бронирование и подтверждение;
- г) не оказывается визовая поддержка.

**20. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на ..... бронирования и форму оплаты.**

- а) тип;
- б) способ;
- в) форму;
- г) все ответы верны;

**Вариант-3**

**1. Укажите время ввода информации заявки по факсу или электронной почте в компьютерную систему бронирования гостиницы:**

- а) на следующий день до полудня;
- б) в течение двух часов после поступления;
- в) в течение приёма заявки;
- г) все варианты верны.

**2. Укажите, в каких случаях могут быть применены новые цены на размещение в гостинице:**

- а) после опубликованные цены;
- б) по истечении 30 дней с момента их изменения;
- в) по истечении 14 дней с момента их изменения;
- г) все варианты верны.

**3. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:**

- а) с согласия гостя;
- б) гость опаздывает;
- в) гость отказывается платить за бронь;
- г) все варианты верны.

**4. Укажите показатели бронирования:**

- а) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек;
- б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- в) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда;
- г) все варианты верны.

**5. Укажите срок продвижения предоплаты:**

- а) 3 дня;
- б) от нескольких недель до 1 дня;
- в) от 1 месяца до 1 дня;
- г) неделя.

**6. Документ, подтверждающий оплату срока проживания в некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице – это**

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) ваучер.

**7. Укажите информацию, которую содержит подтверждение бронирования:**

- а) имя гостя; даты проживания; тип номера; цену; услуги, включённые в стоимость номера; дополнительные услуги; номер подтверждения;
- б) даты приезда; тип номера; цену; услуги, включённые в стоимость номера; предполагаемую дату отъезда; имя гостя;
- в) даты проживания; тип номера; цену; услуги, включённые в стоимость номера; номер подтверждения;
- г) все ответы верны.

**8. Какую информацию должен содержать ваучер:**

- а) фамилию клиента и его родственников;
- б) адрес турфирмы и её полные реквизиты;
- в) стоимость услуг и их перечень;
- г) название и государственный номер лицензии турфирм.

**9. Какие достоинства бронирования номера через интернет:**

- а) работает в режиме реального времени;
- б) для оплаты бронирования требуется кредитная карта;
- в) действует 24 ч в сутки;
- г) ожидание подтверждения бронирования до 2 суток.

**10. Укажите способ оплаты онлайн-бронирования.**

- а) наличный расчёт;
- б) в иностранной валюте;
- в) по кредитной карте;
- г) со счёта на счёт.

**11. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:**

- а) с согласия гостя;
- б) гость опаздывает;
- в) гость отказывается платить за бронь;
- г) все варианты верны.



**12. Расчетный час в гостиницах согласно «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:**

- а) 12 часов дня текущих суток;
- б) 14 часов дня текущих суток;
- в) 18 часов текущих суток;
- г) 15 часов текущих суток.

**13. В электронной системе бронирования все бронирования должны быть внесены в компьютерную систему в течение.....часов.**

- а) 1-2;
- б) 3-4;
- в) 4-5;
- г) 2-3.

**14. Бывают ситуации, когда необходимо тот или иной номер «вывести из оборота», для этого нужно:**

- а) установить блокировку;
- б) снять с продажи;
- в) изменить параметры;
- г) изменить реквизиты.

**15. Служба бронирования занимается:**

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в гостинице;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу;
- г) предоставляет дополнительные услуги для гостей.

**16. Расчёт клиента с отелем в полной форме до прибытия – это:**

- а) предварительная оплата услуг;
- б) авансовый депозит;
- в) гарантия туристических агентств;
- г) все ответы верны.

**17. Термин «каналы брони» характеризуется как:**

- а) показатели оценивания загрузки гостиницы;
- б) виды взаимосвязи службы бронирования с другими службами;
- в) способы осуществления бронирования;
- г) все варианты верны.

**18. Текст подтверждения, который адресован клиенту, должен быть отправлен на ..... бланке.**

- а) отельном;
- б) фирменном;

- в) именованном;
- г) все ответы верны.

**19. Источниками получения заявок на бронирование мест в гостинице являются:**

- а) телефон;
- б) факс;
- в) почта;
- г) централизованное резервирование.

**20. К заявке на размещение более 10 человек, прилагается:**

- а) отдельный список;
- б) гарантийное письмо;
- в) список и гарантийное письмо;
- г) договор.

### Ключи к тестам:

#### Вариант – 1.

- |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|
| 1.  | Б | 2.  | А | 3.  | Б | 4.  | А | 5.  | Б |
| 6.  | Б | 7.  | А | 8.  | В | 9.  | Б | 10. | В |
| 11. | А | 12. | В | 13. | Б | 14. | Б | 15. | В |
| 16. | А | 17. | Б | 18. | А | 19. | Б | 20. | В |

#### Вариант - 2

- |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|
| 1.  | А | 2.  | Б | 3.  | Г | 4.  | Г | 5.  | А |
| 6.  | А | 7.  | А | 8.  | А | 9.  | Б | 10. | В |
| 11. | Б | 12. | А | 13. | Г | 14. | А | 15. | В |
| 16. | В | 17. | В | 18. | Б | 19. | Б | 20. | А |

#### Вариант - 3

- |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|
| 1.  | А | 2.  | Б | 3.  | В | 4.  | Б | 5.  | А |
| 6.  | Г | 7.  | А | 8.  | В | 9.  | А | 10. | В |
| 11. | Б | 12. | А | 13. | А | 14. | А | 15. | Б |
| 16. | Б | 17. | А | 18. | Б | 19. | Г | 20. | А |

### 3.3. Практические занятия.

#### Практическое занятие 1

**Наименование работы:** Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

**Цель:** Научиться стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Задания:** Поведение в конфликтных ситуациях.

#### Практическое занятие 2

**Наименование работы:** Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

**Цель:** Научиться работе с рекламациями и отзывами потребителей.

**Задания:** Работать с рекламациями и отзывами потребителей.

#### Практическое занятие 3

**Наименование работы:** Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

**Цель:** Научиться расписывать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

**Задания:** Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

#### Практическое занятие 4

**Наименование работы:** Составить алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.

**Цель работы:** Научиться составлять алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.

**Задания:** Составить алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.

#### Практическое занятие 5

**Наименование работы:** Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

-иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;

-иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

- представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;
- представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;
- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.

**Цель работы:** Научиться процедуре бронирования. Отработке лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

- иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;
- иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;
- представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;
- представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;
- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.

**Задания:** Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

- иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;
- иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;
- представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;
- представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;
- представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.

## **Практическое занятие 6**

**Наименование работы:** Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

**Цель работы:** Научиться анализу бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

**Задания:** Анализировать бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора.

## **Практическое занятие 7**

**Наименование работы:** Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

**Цель работы:** Научиться анализу бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

**Задания:** Анализировать бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

### **Практическое занятие 8**

**Наименование работы:** Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.

**Цель работы:** Научиться индивидуальному бронированию с использованием профессиональных программ.

**Задания:** Индивидуально бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическое занятие 9**

**Наименование работы:** Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

**Цель работы:** Научиться групповому бронированию с использованием профессиональных программ.

**Задания:** Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическое занятие 10**

**Наименование работы:** Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

**Цель работы:** Научиться коллективному бронированию с использованием профессиональных программ.

**Задания:** Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическое занятие 11**

**Наименование работы:** Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

**Цель работы:** Научиться бронированию от компаний с использованием профессиональных программ.

**Задания:** Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

## **Практическое занятие 12**

**Наименование работы:** Профессиональная автоматизированная программа.

**Цель работы:** Научиться профессиональной автоматизированной программе.

**Задания:** Профессиональная автоматизированная программа.

## **Практическое занятие 13**

**Наименование работы:** Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

**Цель работы:** Научиться заполнению бланков. Внесению изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

**Задания:** Заполнить бланки. Внести изменения в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

## **Практическое занятие 14**

**Наименование работы:** Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.

**Цель работы:** Научиться профессиональной автоматизированной программе. Созданию отчетов по бронированию и аннуляции.

**Задания:** Профессиональная автоматизированная программа. Создать отчеты по бронированию и аннуляции.

## **Практическое занятие 15**

**Наименование работы:** Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.

**Цель работы:** Научиться формированию плана загрузки номерного фонда на день, составлению графиков заезда гостей.

**Задания:** Формировать планы загрузки номерного фонда на день, составить графики заезда гостей.

## **Практическое занятие 16**

**Наименование работы:** Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

**Цель работы:** Научиться факторам, влияющим на ценообразование гостиничного предприятия.

**Задания:** Написать факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

## **Практическое занятие 17**

**Наименование работы:** Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.

**Цель работы:** Научиться основным методам ценообразования, использующимся при определении цены гостиничных услуг.

**Задания:** Написать основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.

## **Практическое занятие 18**

**Наименование работы:** Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

**Цель работы:** Научиться видам скидок с цены, применяемым в гостиничном бизнесе.

**Задания:** Выписать виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

## **Практическое занятие 19**

**Наименование работы:** Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.

**Цель работы:** Научиться неценовым маркетинговым решениям, применяемым в гостиничном бизнесе.

**Задания:** Выписать неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.

## **Практическое занятие 20**

**Наименование работы:** Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

**Цель работы:** Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

**Задания:** Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

## **Практическое занятие 21**

**Наименование работы:** Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке.

**Цель работы:** Научиться коммуникации с гостями в процессе приема, регистрации, размещению и выписке на английском языке.

**Задания:** Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

## **Практическое занятие 22**

**Наименование работы:** Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

**Цель работы:** Научиться диалогам с гостями при приеме, регистрации, размещению и выписке на английском языке.

**Задания:** Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

## **Практическое занятие 23**

**Наименование работы:** Рассматриваются следующие ситуации:

- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;
- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;
- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;
- заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.

**Цель работы:** Научиться рассматриванию следующие ситуации:

- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;
- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;
- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;
- заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.

**Задания:** Рассмотреть следующие ситуации:

- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;
- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;
- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;
- заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.

## **Практическое занятие 24**



**Наименование работы:** Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

**Цель работы:** Научиться ведению переписки, служебной документации и коммуникации на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

**Задания:** Вести переписки, служебную документацию и коммуникацию на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

## **Практическое занятие 25**

**Наименование работы:** Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

**Цель работы:** Научиться ведению переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

**Задания:** Вести переписки, служебную документацию и коммуникации на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

## **Практическое занятие 26**

**Наименование работы:** Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:

- иностраннй гостъ пишет, что хочет индивидуальнo забронировать себе номер;
- иностраннй гостъ пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

**Цель работы:** Научиться составлению ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:

- иностраннй гостъ пишет, что хочет индивидуальнo забронировать себе номер;
- иностраннй гостъ пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

**Задания:** Составить ответы на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:

- иностраннй гостъ пишет, что хочет индивидуальнo забронировать себе номер;
- иностраннй гостъ пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

### **3.4 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по модулю**

#### **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

##### **Вопросы для экзамена:**

1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.
2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
3. Технологический цикл обслуживания гостей.
4. Основные должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования.
5. Технологический цикл обслуживания гостей.
6. Бронирование.
7. Определение и показатели бронирования.
8. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
9. Способы бронирования мест в гостиницах.
10. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
11. Сегментирование клиентов.
12. Формирование и ведение базы данных.
13. Программы лояльности.
14. Клиентские мероприятия.
15. Определение целевых групп клиентов.
16. Схема работы специалистов службы бронирования.
17. Схема работы продаж с туроператорами; корпоративными.
18. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.
19. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
20. Виды заявок и действия с ними.
21. Этапы работы с заявками.
22. Бронирование спальных мест (хостельное размещение).
23. Ценообразование: расчет цены услуг.
24. Эффективная цена-понятие, значение.
25. Методы расчета цены гостиничных услуг.
26. Управление доходами: оптимизация цены.
27. Аналоговые методы.
28. Интуитивный метод.
29. Метод низких цен.
30. Метод высоких цен.
31. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.

32. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.
33. Виды передаваемой информации и каналы связи.
34. Разработка структуры информационной системы отеля.
35. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.
36. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
37. Рекламация и отзывы потребителей.
38. Алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми.
39. Основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
40. Процедура бронирования.
41. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
42. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
43. Индивидуальное бронирование.
44. Групповое бронирование.
45. Коллективное бронирование.
46. Бронирование от компаний.
47. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
48. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.
49. Неценовые маркетинговые решения.
50. Бронирования через турагентство.
51. Внешние и внутренние коммуникации сотрудников службы бронирования.
52. Бронирования номера через интернет.
53. Способы оплаты онлайн-бронирования.
54. Функции службы бронирования.
55. Плата за фактический простой номера.
56. Способы гарантирования бронирования.
57. Госпошлина при регистрации иностранных граждан в гостинице взимается.
58. Правила бронирования мест и номеров в гостинице.
59. Каналы брони-понятие.
60. Заявки по факсу или электронной почте.

## **4. Информационное обеспечение обучения по модулю ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

#### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Nogatex, Libra.

#### **Оборудование учебного кабинета иностранного языка:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

#### **Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:**

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Основные источники (печатные):

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.

7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт".
9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
10. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

#### **Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

**Журналы (электронные):**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**4.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности, которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной практике УП 04

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы бронирования и продаж

Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

2-3 курс

2024 г.

Комплект фонда оценочных средств по организации учебной практике обучающихся УП 04 учебной практике ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 N 1552, Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291 и в соответствии с рабочей программой УП 04 учебной практики ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

Согласовано \_\_\_\_\_ заместитель директора по учебной работе и профессиональным модулям Т. Н. Маслова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств по УП.04.
2. Оценка результатов УП.04.
3. Комплект контрольно – оценочных средств.
4. Информационное обеспечение обучения по УП.04.

## **1 Паспорт фонда оценочных средств по учебной практике.**

### **1.1. Общие положения.**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2 Область применения.**

Комплект ФОС предназначен для проверки результатов освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.3 Объекты оценивания.**

В результате промежуточной аттестации по учебной практике УП.04 осуществляется комплексная оценка умений, приобретенного практического опыта, ПК и ОК, приобретённого на практике вида профессиональной деятельности. При прохождении УП.04 результаты обучения по ПМ.04 могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Выполнение учебной практики обучающихся ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж направлено на формирование общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате выполнения практических работ студент должен: иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

- выделять целевой сегмент клиентской базы;

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

- планировать и прогнозировать продажи;

- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

- способы управления доходами гостиницы;

- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

- особенности работы с различными категориями гостей;

- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

#### **1.4 Формы контроля и оценки результатов учебной практики.**

В соответствии с учебным планом, рабочей программой профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и рабочей программой учебной практики УП.04 предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

Виды работ на практике определяются в соответствии с требованиями к результатам обучения по профессиональному модулю ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж - практическому опыту, ПК, ОК и отражены в рабочей программе ПМ.04 и рабочей программе учебной практики УП.04.

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале учебных занятий);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике (в соответствии с календарно-тематическим планом практики);
- контроль качества выполнения видов работ на практике (с оценкой в журнале учебных занятий).

Наименование практических работ УП	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж. Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1
Тема 1.3 Организация взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1.- 4.3
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах. Тема 2.2. Особенности работы с клиентами.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.2
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1.-4.3
Тема.2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1.-4.3
Тема. 2.5. Организация взаимодействия.	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1.-4.3
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж. Тема 3.2.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	ОК 1.- ОК 11. ПК 4.1.-4.3

Каждая практическая работа завершается составлением письменного отчета с последующей его защитой и получением оценки. В отчёте следует указать номер работы, тему, цель, содержание в соответствии с методическими рекомендациями.

Все виды работ должны проводиться с соблюдением действующих правил охраны труда, санитарных норм и пожарной безопасности. К практическим занятиям допускаются обучающиеся, прошедшие обучение и инструктаж по охране труда.

Трудоемкость, предусмотренная учебным планом и рабочей учебной программой профессионального модуля для организации учебной практики обучающихся

УП. 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж составляет 180 часов.

Форма промежуточной аттестации УП. 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж – *дифференцированный зачёт.*

## **2 Оценка результатов УП.04**

### **2.1 Критерии оценивания практических работ**

«отлично» выставляется, если обучающийся умеет самостоятельно решать практические задачи, свободно использует справочную литературу, делает обоснованные выводы из результатов;

«хорошо» выставляется, если обучающийся умеет самостоятельно решать практические задачи с некоторыми недочётами, ориентироваться в справочной литературе, правильно оценивать полученные результаты делать выводы;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся с помощью преподавателя показал умения получить правильные решения конкретной практической задачи, пользоваться справочной литературой, правильно оценить полученные результаты и сделать выводы или самостоятельно с допущением ошибок;

«неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не выполнил практическую задачу, не умеет пользоваться справочной литературой, делать выводы.

### **2.1 Критерии оценивания вопросов по дифференцированному зачету**

Оценкой «отлично» оценивается ответ, который, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Оценкой «хорошо» оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Оценкой «удовлетворительно» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Оценкой «неудовлетворительно» оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы;



незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности.

### **3. Комплект контрольно – оценочных средств**

#### **3.1 Практические работы**

##### **Практическая работа № 1.**

Тема: Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

Цель: Научиться стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Задание: Написать стратегию поведения в конфликтных ситуациях.

##### **Практическая работа № 2.**

Тема: Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

Цель: Научиться работе с рекламациями и отзывами потребителей.

Задание: Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

##### **Практическая работа № 3.**

Тема: Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

Цель: Научиться расписывать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

Задание: Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

##### **Практическая работа № 4.**

Тема: Составить алгоритм действий гостиницы, в случае если забронированные номера остаются пустыми.

Цель: Научиться составлению алгоритма действий гостиницы, в случае если забронированные номера остаются пустыми.

Задание: Составить алгоритм действий гостиницы, в случае если забронированные номера остаются пустыми.

### **Практическая работа № 5.**

Тема: Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов.

Цель: Научиться отработке лексики в процессе ведения диалогов.

Задание: Отработать лексику в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;

иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;

представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;

представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.

### **Практическая работа № 6.**

Тема: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Цель: Научиться анализу бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Задание: Анализировать бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора.

### **Практическая работа № 7.**

Тема: Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Цель: Научиться анализу бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Задание: Анализировать бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

### **Практическая работа № 8.**

Тема: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.

Цель: Научиться индивидуальному бронированию с использованием профессиональных программ.

Задание: Описать индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическая работа № 9.**

Тема: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

Цель: Научиться групповому бронированию с использованием профессиональных программ.

Задание: Описать групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическая работа № 10.**

Тема: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

Цель: Научиться коллективному бронированию с использованием профессиональных программ.

Задание: Описать коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

### **Практическая работа № 11.**

Тема: Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

Цель: Научиться бронированию от компаний с использованием профессиональных программ.

Задание: Описать бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

### **Практическая работа № 12.**

Тема: Профессиональная автоматизированная программа.

Цель: Научиться профессиональной автоматизированной программе.

Задание: Использовать профессиональную автоматизированную программу.

### **Практическая работа № 13.**

Тема: Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

Цель: Научиться заполнению бланков. Внесению изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

Задание: Заполнить бланки. Внести изменения в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

### **Практическая работа № 14.**

Тема: Создание отчетов по бронированию и аннуляции.

Цель: Научиться созданию отчетов по бронированию и аннуляции.

Задание: Создать отчеты по бронированию и аннуляции.

### **Практическая работа № 15.**

Тема: Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.

Цель: Научиться формированию плана загрузки номерного фонда на день, составлению графиков заезда гостей.

Задание: Формировать план загрузки номерного фонда на день, составить график заезда гостей.

### **Практическая работа № 16.**

Тема: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

Цель: Научиться факторам, влияющим на ценообразование гостиничного предприятия.

Задание: Выписать факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

### **Практическая работа № 17.**

Тема: Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.

Цель: Научиться основным методам ценообразования, использующимся при определении цены гостиничных услуг.

Задание: Выписать основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.

### **Практическая работа № 18.**

Тема: Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

Цель: Научиться видам скидок с цены, применяемым в гостиничном бизнесе.

Задание: Написать виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

### **Практическая работа № 19.**

Тема: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.

Цель: Научиться неценовым маркетинговым решениям, применяемым в гостиничном бизнесе.

Задание: Выписать неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.

### **Практическая работа № 20.**

Тема: Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

Цель: Научиться профессиональным терминам и аббревиатурам, принятым в гостиничной и туристской индустрии.

Задание: Выписать профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

### **Практическая работа № 21.**

Тема: Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке.

Цель: Научиться коммуникациям с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке.

Задание: Описать коммуникации с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке.

### **Практическая работа № 22.**

Тема: Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Цель: Научиться диалогам с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Задание: Написать диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:

- заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;
- заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;
- заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;

-заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.

### **Практическая работа № 23.**

Тема: Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

Цель: Научиться ведению переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

Задание: Описать ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

### **Практическая работа № 24.**

Тема: Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

Цель: Научиться ведению переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

Задание: Описать ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

### **Практическая работа № 25.**

Тема: Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей.

Цель: Научиться составлению ответов на письменные запросы иностранных гостей.

Задание: Составить ответы на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:

-иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;

-иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;

### 3.2 Вопросы для проведения дифференцированного зачета

1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.
2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
3. Технологический цикл обслуживания гостей.
4. Основные должностные обязанности персонала отдела бронирования.
5. Основные профессиональные обязанности персонала отдела бронирования.
6. Бронирование.
7. Определение и показатели бронирования.
8. Гарантированное бронирование.
9. Негарантированное бронирование.
10. Двойное бронирование.
11. Способы бронирования мест в гостиницах.
12. Индивидуальное бронирование.
13. Групповое бронирование.
14. Коллективное бронирование.
15. Сегментирование клиентов.
16. Формирование и ведение базы данных.
17. Программы лояльности.
18. Клиентские мероприятия.
19. Определение целевых групп клиентов.
20. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами.
21. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.
22. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
23. Виды заявок и действия с ними.
24. Этапы работы с заявками.
25. Бронирование спальных мест (хостельное размещение).
26. Ценообразование: расчет цены услуг.
27. Эффективная цена-понятие.
28. Эффективная цена-значение.
29. Методы расчета цены гостиничных услуг.
30. Управление доходами: оптимизация цены.
31. Аналоговые методы.
32. Интуитивный метод.
33. Метод низких цен.
34. Метод высоких цен.
35. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
36. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.
37. Виды передаваемой информации и каналы связи.
38. Разработка структуры информационной системы отеля.
39. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.



### 3.3 Оформление документации по учебной практике.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГЕОРГИЕВСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

Утверждаю  
Заместитель директора по УПР  
(старший мастер ПО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Индивидуальное задание  
на учебную практику

ПМ. \_\_\_\_\_  
название ПМ

Выдано обучающемуся ГБПОУ «ГТМАУ» по специальности \_\_\_\_\_  
код, наименование специальности

\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_  
ФИО обучающегося

Для прохождения практики на: \_\_\_\_\_  
полное наименование предприятия (организации) прохождения практики

Дата начала практики \_\_\_\_\_

Дата окончания практики \_\_\_\_\_

Дата сдачи отчёта по практике \_\_\_\_\_

Теоретическая часть задания:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Виды работ, обязательные для выполнения (переносится из таблицы V программы соответствующего ПМ)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Индивидуальное задание (заполняется в случае необходимости дополнительных видов работ или теоретических заданий для выполнения курсовых, дипломных проектов, решения практико-ориентированных задач, и т. д.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Задание выдал «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

Задание получил «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ФИО \_\_\_\_\_

Обучающийся(ая) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности \_\_\_\_\_  
успешно прошла учебную практику по профессиональному модулю \_\_\_\_\_

В

объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_,

наименование организации (предприятия)

### Виды и качество выполненных работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время прохождения учебной практики	Оценка выполнения работ в соответствии с технологией
1	2
Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время прохождения учебной практики	

Оценка по практике (прописью) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г

Руководитель практики \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

Заместитель директора по УПР \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(старший мастер ПО) подпись ФИО

Министерство образования Ставропольского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ДНЕВНИК**

Учебной практики УП \_\_\_\_\_  
студента \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы специальности \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

С \_\_\_\_\_ 202\_\_ года по \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель практики от техникума \_\_\_\_\_  
подпись ФИО руководителя

Инструктаж по технике безопасности прошел \_\_\_\_\_  
подпись ФИО студента

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Заместитель директора по УПР (старший мастер ПО) \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

г. Георгиевск 202\_\_ г.

## 4 Информационное обеспечение обучения по УП.04

### 4.1 Обязательная литература

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020 – 240с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2021

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2021 – 200с.

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт".

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

### 4.2 Дополнительная литература:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2016. - 368 с.

2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2017 – 176с.

3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2016.

4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2015.

5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 – 208с.

#### **4.3 Интернет ресурсы:**

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonf.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
**государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»**  
**(ГБПОУ ГТМАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по учебной практике УП. 05**

**ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих 25627 Портье  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

Фонд оценочных средств по организации учебной практики обучающихся УП 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552. Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291. и рабочей программы по ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портье.

Организация - разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С. преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

Согласовано \_\_\_\_\_ заместитель директора по учебной работе и профессиональным модулям Т. Н. Маслова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств по УП.05
2. Оценка результатов УП.05
3. Комплект контрольно – оценочных средств
4. Информационное обеспечение обучения по УП.05



# **1 Паспорт фонда оценочных средств по учебной практике**

## **1.1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики профессионального модуля ПМ 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портъе, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## **1.2 Область применения**

Комплект ФОС предназначен для проверки результатов освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности профессионального модуля ПМ 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портъе, среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

## **1.3 Объекты оценивания**

В результате промежуточной аттестации по учебной практике УП.05 осуществляется комплексная оценка умений, приобретенного практического опыта, ПК и ОК, приобретённого на практике вида профессиональной деятельности. При прохождении УП.05 результаты обучения по ПМ могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Выполнение учебной практики обучающихся УП. 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портъе направлено на формирование общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах для поддержания требуемого уровня качества

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

В результате выполнения практических работ студент должен: иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;

-предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

-подготовки счетов и организации отъезда гостей

#### 1.4 Формы контроля и оценки результатов учебной практики

В соответствии с учебным планом, рабочей программой профессионального модуля ПМ 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье, среднего и рабочей программой учебной практики УП.05 предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

Виды работ на практике определяются в соответствии с требованиями к результатам обучения по профессиональному модулю ПМ 05. Выполнение работ по профессии 25627 Портье - практическому опыту, ПК, ОК и отражены в рабочей программе ПМ.05 и рабочей программе учебной практики УП.05 .

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале учебных занятий);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике (в соответствии с календарно-тематическим планом практики);
- контроль качества выполнения видов работ на практике (с оценкой в журнале учебных занятий).

Виды работ	Оценочные материалы
Знакомство с видами деятельности. Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Работа с нормативными документами	Контрольные вопросы для устного опроса
Работа с нормативными документами.	Контрольные вопросы для письменного опроса Контрольные вопросы для устного опроса
Решение ситуационных задач.	Контрольные вопросы для устного опроса Контрольные вопросы для письменного опроса Ситуационные задачи

Наименование практических работ УП	Коды формируемых компетенций
Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. Ведение телефонных переговоров. Персонал службы приема и размещения. Проведение собеседования на должность администратора стойки регистрации	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Информирование гостя об услугах включенных в стоимость. Информирование гостя о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, а также об услугах, предоставляемых сторонними организациями.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Предоставление гостям туристической информации. Разъяснение схемы проезда	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Информационные материалы за стойкой регистрации. Разработка информационного материала для гостиницы	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Оформление документов начисления счетов гостям. Обслуживание гостя при выезде	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Работа с безналичным расчетом. Работа с наличным расчетом. Приемо-передача смены. Составление отчета	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. Определение организационно-правовой формы организации. Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей».	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3

Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Осуществление должностных обязанностей портье. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3
Работа у стойки с ключами, у компьютера,	ОК 01-11

уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты.	ПК 5.1-5.3
Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете. Оформление и подготовка к защите отчета.	ОК 01-11 ПК 5.1-5.3

Каждая практическая работа завершается составлением письменного отчета с последующей его защитой и получением оценки. В отчёте следует указать номер работы, тему, цель, содержание в соответствии с методическими рекомендациями.

Все виды работ должны проводиться с соблюдением действующих правил охраны труда, санитарных норм и пожарной безопасности. К практическим занятиям допускаются обучающиеся, прошедшие обучение и инструктаж по охране труда.

Трудоемкость, предусмотренная учебным планом и рабочей учебной программой профессионального модуля для организации учебной практики обучающихся УП 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портъе составляет *180 часов*.

Форма промежуточной аттестации УП 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 25627 Портъе – *дифференцированный зачёт*.

## **2 Оценка результатов УП.05**

### **2.1 Критерии оценивания практических работ**

«отлично» выставляется, если обучающийся умеет самостоятельно решать практические задачи, свободно использует справочную литературу, делает обоснованные выводы из результатов;

«хорошо» выставляется, если обучающийся умеет самостоятельно решать практические задачи с некоторыми недочётами, ориентироваться в справочной литературе, правильно оценивать полученные результаты делать выводы;

«удовлетворительно» выставляется, если обучающийся с помощью преподавателя показал умения получить правильные решения конкретной практической задачи, пользоваться справочной литературой, правильно оценить полученные результаты и сделать выводы или самостоятельно с допущением ошибок;

«неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не выполнил практическую задачу, не умеет пользоваться справочной литературой, делать выводы.

## **2.1 Критерии оценивания вопросов по дифференцированному зачету**

Оценкой «отлично» оценивается ответ, который, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Оценкой «хорошо» оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Оценкой «удовлетворительно» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Оценкой «неудовлетворительно» оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности.



### **3. Комплект контрольно – оценочных средств**

#### **3.1 Практические работы**

Задание 1. На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства

Задание 2. На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей

Задание 3. На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии

Задание 4. На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)

Задание 5. На примере конкретной гостиницы проанализируйте влияние внешних и внутренних факторов на размер получаемой прибыли

Задание 6. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания

Задание 7. Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров

Задание 8. На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги

Задание 9. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг

Задание 10. Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)

Задание 11. Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля

Задание 12. Разработайте схему контроля производственной ситуации (по выбору студента) с учетом организационной культуры

Задание 13. Определить требования к организации рабочего места портье

Задание 14. Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг ” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

Задание 15. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

Задание 16. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

Задание 17. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными

Задание 18. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Задание 19. Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Задание 20. Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля

Задание 21. Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля «средний класс»

Задание 22. Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя

Задание 23. Составьте программу проведения бизнес- мероприятия в отеле

Задание 24. Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей отеля

Задание 25. Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье

Задание 26. Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле

Задание 27. Определите этапы формирования гостиничного продукта

Задание 28. Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии

Задание 29. Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 30. Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы

### **3.2 Вопросы для проведения дифференцированного зачета**

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела

2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства

4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.

5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.

6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.

7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)

8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)

9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.

10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.

11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
- 15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
29. Сфера компетенции администратора, портье.
30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей

34. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.

35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.

36. Порядок передачи дел по окончании смены.

37. Содержание отчета о смене

38. Основные функции администратора, портье.

39. Процедура регистрация гостей.

40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

42. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

43. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не

44. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,

45. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,

46. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.

47. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.

48. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.

49. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.

50. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.

51. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

52. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

53. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.

54. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.

55. Культура обслуживания гостей.

56. Специфика обслуживания в гостинице.

57. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

58. Работа с жалобами клиентов.

59. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

60. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,

61. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.

62. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГЕОРГИЕВСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГБПОУ ГТМАУ)**

Утверждаю  
Заместитель директора по УПР  
(старший мастер ПО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Индивидуальное задание  
на учебную практику**

ПМ. \_\_\_\_\_  
Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ ГБПОУ «ГТМАУ» по специальности \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ код, наименование специальности \_\_\_\_\_

Для прохождения практики на: \_\_\_\_\_ ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ полное наименование предприятия (организации) прохождения практики

Дата начала практики \_\_\_\_\_

Дата окончания практики \_\_\_\_\_

Дата сдачи отчёта по практике \_\_\_\_\_

Теоретическая часть задания:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Виды работ, обязательные для выполнения (переносится из таблицы V программы соответствующего ПМ)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Индивидуальное задание** (заполняется в случае необходимости дополнительных видов работ или теоретических заданий для выполнения курсовых, дипломных проектов, решения практико-ориентированных задач, и т. д.)

---

---

---

---

---

---

---

---

Задание выдал « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

Задание получил « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

---

ФИО

Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ курсе по специальности \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ успешно прошла учебную практику по  
 профессиональному \_\_\_\_\_ модулю

---

В

объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 в организации \_\_\_\_\_,

наименование организации (предприятия)

### Виды и качество выполненных работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время прохождения учебной практики	Оценка выполнения работ в соответствии с технологией
1	2
Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время прохождения учебной практики	



Оценка по практике (прописью) \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г

Руководитель практики \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ФИО

Заместитель директора по УПР \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(старший мастер ПО) подпись ФИО

Министерство образования Ставропольского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

### ДНЕВНИК

Учебной практики УП \_\_\_\_\_  
студента \_\_\_\_ курса \_\_\_\_ группы специальности \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

С \_\_\_\_\_ 202\_\_ года по \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

Место \_\_\_\_\_ прохождения \_\_\_\_\_ практики:

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от техникума \_\_\_\_\_  
подпись ФИО руководителя

Инструктаж по технике безопасности прошел \_\_\_\_\_  
подпись ФИО студента

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г.

Заместитель директора по УПР (старший мастер ПО) \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

г. Георгиевск 202\_\_\_ г.

**Общие условия прохождения практики:  
ПАМЯТКА СТУДЕНТУ**

1. Студенты допускаются к практике только после сдачи всех зачетов и экзаменов, предусмотренных учебным планом.

2. За группой студентов закрепляется руководитель из числа преподавателей, который осуществляет учебно-методическое руководство практикой и принимает отчеты по практике.

3. При наличии вакантных должностей, по которым студенты должны проходить практику, они могут быть зачислены штатными работниками.

4. Студенты-практиканты не могут быть использованы на рабочих местах, не имеющих отношение к специальности.

5. Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики в организациях составляет не более 36 часов в неделю. С момента зачисления студента на практику в качестве практиканта на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации. Непосредственное руководство практикой осуществляет специалист, назначенный руководителем принимающей организации из числа опытных практических работников.

*Обязанности студентов-практикантов:*

1. Изучить программу практики;

2. Своевременно прибыть на практику, имея все необходимые документы: паспорт, договор, индивидуальное задание, дневник.

3. Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка.

4. Вести дневник установленной формы, в котором записывать все виды самостоятельных выполненных работ и ежедневно представлять его для проверки руководителю практики от организации. Руководитель практики факт проверки удостоверяет своей подписью.

5. Составить отчет по практике, заверенный подписью руководителя и печатью организации.

6. Своевременно оформить и представить характеристику с оценкой деятельности студента за весь период прохождения практики, заверенную подписью руководителя предприятия и печатью.

7. Сдать дневник, отчет с приложениями (фото), характеристику, аттестационный лист руководителю практики от техникума для оценки.

*Студенты, проходящие практику, имеют право:*

- по согласованию с руководителями практики из числа практических работников - знакомиться с нормативными актами и служебными материалами (как находящимися в производстве, так и с архивными), в объеме заданий, определяемых Программой производственной (по профилю специальности) практики;

- просить необходимую организационную и методическую поддержку



#### 4. Информационное обеспечение обучения по УП 05

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
3. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
5. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
6. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
7. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
9. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
10. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2020.
11. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2021.
12. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
13. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере - М.: Издательский центр «Академия», 2020.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
14. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>
15. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021— 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>
16. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>
17. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 248 с. — (Профессиональное образование).

18. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование).
19. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование).
20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование).

#### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

производственной практики (преддипломной)

Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело



Фонд оценочных средств по организации производственной практики (преддипломной) специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 № 1552, Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291 и в соответствии с рабочей программой производственной практики (преддипломной).

Организация – разработчик: ГБПОУ ГТМАУ

Составитель: Нестерова М.С., преподаватель ГБПОУ ГТМАУ

Согласовано \_\_\_\_\_ Заместитель директора по УР и ПМ Т.Н. Маслова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Содержание производственной практики
3. Условия реализации производственной практики

# **1 Паспорт фонда оценочных средств производственной практики (преддипломной)**

## **1.1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения производственной практики (преддипломной) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Цель производственной (преддипломной) практики – формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

По окончании производственной (преддипломной) практики обучающийся сдаёт отчетную документацию по прохождению производственной практики с содержанием заданий на практику.

## **1.2 Область применения**

Комплект ФОС предназначен для проверки практического опыта, приобретенного в рамках преддипломной практики по основной профессиональной образовательной программе – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части овладения основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалист по гостеприимству:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

## **1.3. Требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной):**

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) по видам деятельности обучающийся должен:

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2

<p>ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p>	<p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p>знать: -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> <li>– уметь: -</li> <li>– -планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>
<p>ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработке операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>– технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>– контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> </ul>
<p>ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>– принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>– сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>– порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>– принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>– методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>– требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>– систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>– рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>– контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>
<p>ПМ.04 Организация и контроль текущей</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;</li> </ul>

<p>деятельности работников службы бронирования и продаж.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>– определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>– способы управления доходами гостиницы;</li> <li>– особенности спроса и предложения в гостиничном деле;</li> <li>– особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>– методы управления продажами с учетом сегментации;</li> <li>– способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>– ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</li> <li>– принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>– методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>– планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>– проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
--	--

## 2 Контроль приобретения практического опыта.

### 2.1. Общие положения

Целью оценки по производственной (преддипломной) практике является оценка:

- профессиональных и общих компетенций;
- практического опыта и умений.

Оценка по производственной (преддипломной) практике выставляется на основании:

- данных аттестационного листа 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;

- результатов подготовки и защиты отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики

Требования к подготовке отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики.

Отчет должен быть сформирован качественно и в полном объеме отражать программные вопросы в соответствии с содержанием отчета.

Отчет должен иметь:

- титульный лист;
- основную часть;
- приложения.

Приложения к отчету состоят из копий документов, расчетов, таблиц, схем, бланков.

Итогом производственной практики (преддипломной) является дифференцированный зачет, который выставляется руководителем практики от учебного заведения на основании результатов собеседования и работы студента во время практики.

Дифференцированный зачет проводится в форме защиты отчета по практике.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» - содержание отчета выдержано. Отчет представлен в срок, без помарок.

Оценка «хорошо» - содержание отчета выдержано. Есть незначительные замечания. Отчет представлен без помарок.

Оценка «удовлетворительно» - содержание отчета выдержано не в полном объеме. Имеются существенные замечания по полноте и качеству подбора материала и оформлению информации соответствующими документами. Отчет оформлен с помарками, исправлениями, неточностями, несвоевременно.

Оценка «неудовлетворительно» - содержание отчета не выдержано. Наличие множественных замечаний по качеству выполнения отчета. Недобросовестное отношение к прохождению практики. Несоблюдение рекомендаций по прохождению практики и оформлению отчета.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Виды работ	Наименование тем производственной практики	Коды осваиваемых компетенций
1	2	3
Постановка целей и задач практики, организационные вопросы	Знакомство с деятельностью организации. Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте.	ОК 01-11
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки;</li> <li>– Принимать, регистрировать и размещать гостей;</li> <li>– Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;</li> <li>– Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг; Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>– Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;</li> <li>Координировать процесс ночного аудита</li> </ul>	Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ОК. 01- ОК.05 ОК. 07 ОК. 09 - ОК 10 ПК. 1.1 ПК. 1.2 ПК. 1.3



и проводы гостей.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечение режима работы предприятия. Обеспечение стандартов службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>– Соблюдение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> <li>– Работа в торговых помещениях служб питания.</li> <li>– Работа в производственных помещениях служб питания.</li> <li>– Соблюдение стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</li> <li>– Соблюдение профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания.</li> <li>– Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</li> </ul>	<p>Тема 2.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>ОК. 01-11</p> <p>ПК.2.1</p> <p>ПК. 2.2 ПК. 2.3</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;</li> <li>– Организовывать процесс обслуживания</li> </ul>	<p>Тема 3.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>ОК 01-11</p> <p>ПК.3.1</p> <p>ПК.3.2</p> <p>ПК.3.3</p>

<p>гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</li><li>– Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</li><li>– Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</li><li>– Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>– Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне;</li><li>– Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов:</li><li>– Комплектация рабочей тележки: выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования.</li><li>– Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li><li>– Составлять бланки заказов на услуги прачечной -химчистки;</li></ul>		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;</li> <li>– Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</li> <li>– Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес -центра, сервис -бюро, SPA-услуг;</li> <li>– Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</li> <li>– Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</li> <li>– Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</li> <li>– Работать с анимационно -досуговыми программами в гостиницах;</li> <li>– Заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</li> <li>– Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</li> <li>– Организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</li> <li>– Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>– 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;</li> </ul>		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>– Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li><li>– Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li><li>– Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li><li>– Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</li><li>– Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно - эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;</li><li>– Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности</li><li>– Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и</li></ul>		
--	--	--

представления предложений по повышению качества обслуживания.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж;</li> <li>– Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</li> <li>– Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж;</li> <li>– Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</li> <li>– Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</li> <li>– Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>– Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.</li> <li>– Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</li> <li>– Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>– Информировать потребителя о видах услуг в гостинице;</li> <li>– Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> </ul>	<p>Тема 4.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 9 ОК 10 ОК 11</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p>

<p>и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Оформлять заявки на бронирование;</li> <li>– Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест;</li> <li>– Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж;</li> <li>– Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</li> <li>– Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</li> <li>– Анализировать результаты деятельности;</li> <li>– Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Анализ объекта и предмета ВКР.</li> <li>– Заполнение дневника.</li> <li>– Написание отчета.</li> </ul>	<p>Тема Индивидуальное задание согласно теме выпускной квалификационной работы</p>	<p>ОК. 01 - ОК. 11 ПК. 1.1-1.3 ПК 2.1 - 2.3 ПК 3.1 -3.3 ПК 4.1 - 4.3</p>

#### **4 Формы контроля и оценки результатов по производственной преддипломной практики**

В соответствии с учебным планом и рабочей программой производственной (преддипломной) практики предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения производственной(преддипломной) практики.

Текущий контроль результатов прохождения производственной (преддипломной) практики в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в дневнике производственной практики);
- наблюдение за выполнением видов работ на практике (в соответствии с календарно-тематическим планом практики);
- контроль качества выполнения видов работ на практике (с оценкой в дневнике производственной практики).

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике индивидуальному заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями;
- наличие фотоотчета, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

## 5 Перечень учебных изданий, Интернет - ресурсов, дополнительной литературы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)
3. "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31
5. (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
6. 4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
7. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
8. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
9. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
10. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 390 с. — (Профессиональное образование).
11. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2020
12. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
13. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2021 – 304с.
14. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020
15. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2020г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
16. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2021 – 200с..
17. Hotels & Catering. «Express Publishing», Virginia Evans 2020 г.



18. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.

19. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>

20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 248 с. — (Профессиональное образование).

21. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Профессиональное образование).

22. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.

23. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

24. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

25. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2020 — 331 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

26. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере М.: Издательский центр «Академия», 2021.

27. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2020.

28. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 287 с. — (Профессиональное образование).

#### **Журналы:**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

**Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике индивидуальному заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями;
- наличие фотоотчета, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике;
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

### 3 Условия реализации производственной преддипломной практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ ГТМАУ и организациями.

ГБПОУ ГТМАУ осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

За время прохождения производственной практики обучающийся должен подготовить всю необходимую отчетную документацию:

1. Отчет о проделанной работе по производственной практике (по профилю специальности), то есть письменное изложение всех произведенных работ и заполненных документов по каждой теме в отдельности, подтверждающих выполнения программы производственной практики (Приложение 1).

2. Заполненный дневник производственной практике (по профилю специальности) с оценками руководителя практики от организации ( Приложение 2).

3. Характеристика руководителя практики о студенте. Характеристика подписывается руководителем практики и скрепляется печатью организации .

4. Аттестационный лист по производственной практике с указанием освоенных профессиональных компетенций, подписанный руководителем практики от организации (Приложение 3).

*Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по производственной практике:*

1. Учредительные документы организации (свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе), в которой студент проходит производственную практику.
2. Штатное расписание службы приема и размещения гостей.
3. Организационная структура управления службы приема и размещения.
4. Должностные инструкции работников службы приема и размещения.
5. Регистрационная карта – анкета гостя.
6. Счета за проживание.
7. Карта движения номерного фонда - «шахматка».

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГЕОРГИЕВСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

Утверждаю  
Заместитель директора по  
УПР  
(старший мастер ПО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Задание  
на производственную практику (преддипломную)

ПМ.

Выдано	обучающемуся	ГБПОУ	название ПМ «ГТМАУ»	по	специальности
_____	_____	_____	_____	код, специальности	наименование группы

Для \_\_\_\_\_ прохождения \_\_\_\_\_ ФИО обучающегося \_\_\_\_\_ практики \_\_\_\_\_ на: \_\_\_\_\_

полное наименование предприятия (организации) прохождения практики

Дата начала практики \_\_\_\_\_

Дата окончания практики \_\_\_\_\_

Дата сдачи отчёта по практике \_\_\_\_\_

Теоретическая часть задания:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Виды работ, обязательные для выполнения (переносится из таблицы V программы соответствующего ПМ)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Индивидуальное задание (заполняется в случае необходимости дополнительных видов работ или теоретических заданий для выполнения курсовых, дипломных проектов, решения практико-ориентированных задач, и т. д.)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Задание выдал « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

Задание получил « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

обучающийся на \_\_\_\_\_ курсе по профессии/специальности \_\_\_\_\_ прошел производственную практику по профессиональным модулям \_\_\_\_\_ в объеме \_\_\_\_\_ час. с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в организации \_\_\_\_\_

наименование организации (предприятия)

1. За время практики выполнены виды работ:

Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время прохождения производственной практики (преддипломную)	Оценка выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиям организации (предприятия) в которой проходила производственная практика (преддипломной)

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы компетенции (элементы компетенций)

№	Код и формулировка компетенций	Показатели оценки результата	Освоил/ не освоил
<b>Общие компетенции</b>			
1	ОК		
2			
3			
<b>Профессиональные компетенции</b>			
1	ПК		
2			
3			

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (преддипломной)





Министерство образования Ставропольского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ДНЕВНИК**

**Производственной практики (преддипломной)**

студента \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ специальности

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

С \_\_\_\_\_ 202\_\_ года по \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

Место прохождения практики:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от техникума \_\_\_\_\_

подпись

ФИО руководителя

Инструктаж по технике безопасности прошел \_\_\_\_\_

подпись

ФИО студента

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

подпись

ФИО руководителя

Заместитель директора по УПР (старший мастер ПО) \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

г. Георгиевск 202\_\_ г.

## **Общие условия прохождения практики:**

### **ПАМЯТКА СТУДЕНТУ**

1. Студенты допускаются к практике только после сдачи всех зачетов и экзаменов, предусмотренных учебным планом.
2. За группой студентов закрепляется руководитель из числа преподавателей, который осуществляет учебно-методическое руководство практикой и принимает отчеты по практике.
3. При наличии вакантных должностей, по которым студенты должны проходить практику, они могут быть зачислены штатными работниками.
4. Студенты-практиканты не могут быть использованы на рабочих местах, не имеющих отношение к специальности.
5. Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики в организациях составляет не более 36 часов в неделю. С момента зачисления студента на практику в качестве практиканта на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации. Непосредственное руководство практикой осуществляет специалист, назначенный руководителем принимающей организации из числа опытных практических работников.

#### ***Обязанности студентов-практикантов:***

1. Изучить программу практики;
2. Своевременно прибыть на практику, имея все необходимые документы: паспорт, договор, индивидуальное задание, дневник.
3. Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка.
4. Вести дневник установленной формы, в котором записывать все виды самостоятельных выполненных работ и ежедневно представлять его для проверки руководителю практики от организации. Руководитель практики факт проверки удостоверяет своей подписью.
5. Составить отчет по практике, заверенный подписью руководителя и печатью организации.
6. Своевременно оформить и представить характеристику с оценкой деятельности студента за весь период прохождения практики, заверенную подписью руководителя предприятия и печатью.
7. Сдать дневник, отчет с приложениями (фото), характеристику, аттестационный лист руководителю практики от техникума для оценки.

#### ***Студенты, проходящие практику, имеют право:***

- по согласованию с руководителями практики из числа практических работников - знакомиться с нормативными актами и служебными материалами (как находящимися в производстве, так и с архивными), в объеме заданий, определяемых Программой производственной (по профилю специальности) практики;
- просить необходимую организационную и методическую поддержку



Министерство образования Ставропольского края  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**ОТЧЕТ**

**о прохождении производственной практики (преддипломной)**

Место прохождения \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Выполнил студент \_\_\_\_\_ группы

Специальность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Руководитель от техникума

\_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Руководитель от предприятия

\_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Заместитель директора по УПР (старший мастер ПО)

\_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Оценка \_\_\_\_\_

Георгиевск 202\_\_ г.

Директору        ГБПОУ  
ГТМАУ  
Феневой Л. М.  
Руководитель практики

\_\_\_\_\_

ФИО

### Ежедневный отчет

1.Опрохождение практики УП, (ПП, ПДП) \_\_\_\_\_

студентов \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы специальности \_\_\_\_\_

№	ФИО студента	Тема	Отсутствовал, присутствовал	Оценка

дата

Руководитель практики \_\_\_\_\_ ФИО

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В ходе практики студенты ведут ДНЕВНИК О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ. Дневник практики является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики.

Требования к ведению Дневника по производственной преддипломной практике:

- Дневник является документом, по которому студент подтверждает выполнение программы практики;
- Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать перечень выполненных работ за день;
- Дневник ежедневно просматривает руководитель практики от предприятия ставит оценку и заверяет подписью;
- По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил практику студент;
- Дневник прилагается к отчету по практике и сдается для проверки руководителю практики от техникума.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного ОТЧЕТА О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им, во время практики, работу.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. Для составления, редактирования и оформления отчета студентам рекомендуется отводить последние 2-3 дня производственной практики. Отчет студента о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстрированный материалы.

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете:

- Титульный лист;
- Договор на практику (в случае заключения индивидуального договора);
- Содержание;
- Введение;
- Основная часть;
- Выводы;

- Список использованных источников;
- Приложения.

#### Оформление отчёта по производственной практике

Титульный лист - это первая (заглавная) страница работы, на нем необходимо указать наименование вида производственной практики.

Договор на практику – юридический документ установленной формы, на основании которого техникум направляет обучающегося для прохождения практики на указанное в договоре предприятие. Договор должен быть оформлен в двух экземплярах, подписан директором техникума и руководителем предприятия по месту практики, заверен печатями. Один экземпляр договора остаётся на базе практики, второй – прилагается к отчёту студента.

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение. Перед началом практики руководитель выдаёт студенту задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения. Именно они включаются в введение отчёта. Здесь же следует указать, какие нормативно-правовые документы предприятия вы использовали. Объём введения не превышает 2-х страниц.

Основная часть. Оформляется согласно темам, предложенным в программе практики по специальностям техникума. Содержит исследование деятельности предприятия и анализ полученных результатов.

В данном разделе студент даёт подробный отчёт о выполнении ежедневных производственных заданий и описывает изученные и отработанные вопросы, предложенные в программе практики.

Выводы. Раздел отчёта, в котором студент высказывает своё мнение о предприятии, об организации и эффективности практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время практики студенту следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности организации - базы практики, а также предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков и дальнейшему совершенствованию работы организации. Формулировать их нужно кратко и чётко.

Список использованных источников начинается с перечня нормативно-правовых документов. За ними располагаются методические и учебные пособия, периодические издания, адреса веб-сайтов. Все источники перечисляются в алфавитном порядке, иностранные материалы следуют после русских. Минимальное количество источников –

Приложения - заключительный раздел Отчёта, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

При написании дневника (отчёта) изученный материал должен быть изложен своими словами, без дословного заимствования из учебников и других литературных источников. Особое внимание необходимо обратить на грамотность изложения. Нормативно-справочные документы предприятия, должны соответствовать году прохождения практики.

Объём отчёта по производственной практике – от 10 до 15 листов формата А4 (без учёта приложений).

К отчёту по производственной практике прилагаются:

- Характеристика от предприятия, выполненная на фирменном бланке заверенная подписью руководителя и печатью организации;

- Аттестационный лист;
- Фото, видео материалы;
- Образцы и копии документов;
- Рисунки;
- Таблицы

Целью оценки по производственной практике является оценка

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных АТТЕСТАЦИОННОГО ЛИСТА, в котором содержатся сведения об уровне освоения студентом профессиональных компетенций.

Формирование аттестационного листа осуществляют совместно руководитель практики от техникума и от организации.

По окончании практики руководитель практики от организации составляет на студента ХАРАКТЕРИСТИКУ. В характеристике необходимо указать – фамилию, инициалы студента, место прохождения практики, время прохождения. Также в характеристике должны быть отражены:

- полнота и качество выполнения программы практики, отношение студента к выполнению заданий, полученных в период практики, оценка результатов практики студента;

- проявленные студентом профессиональные и личные качества;
- выводы о профессиональной пригодности студента.



Характеристика с места прохождения практики должна быть написана на бланке организации (учреждения, органа) и подписывается руководителем практики от организации (учреждения, органа) и заверяется печатью.

## ОФОРМЛЕНИЕ ТЕКСТА ОТЧЕТА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Отчет по производственной преддипломной практике оформляют с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word (различными версиями) и распечатывают на принтере с хорошим качеством печати.

### 1. Титульный лист

Титульный лист набирается в текстовом процессоре MS Word. Форма титульного листа приведена в приложении Положения о прохождении производственной преддипломной практики.

### 2. Содержание

Заголовок СОДЕРЖАНИЕ пишется прописными буквами и выравняется по центру строки.

Заголовки одинаковых степеней рубрикации необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени следует смещать вправо относительно заголовков предыдущей. Напротив, каждого заголовка ставят номер начальной страницы. Строка заголовка связывается с номером страницы отточием (рядом точек). Названия разделов, введение, заключение, библиографический список и приложения пишутся прописными буквами.

### 3. Заголовки

Текст разбивается на разделы, подразделы. Они должны иметь названия, четко и кратко отражающие их содержание. Разделы нумеруются по порядку арабскими цифрами. Подразделы нумеруются в пределах каждого раздела. Их номера состоят из номера раздела и порядкового номера, отделенного от номера раздела точкой, слова «раздел» и «подраздел» не пишутся.

Пояснительная записка, заключение, библиографический список и приложения не нумеруются.

Заголовки следует располагать по центру строки – без точки в конце и без переносов, печатать прописными буквами, не подчеркивать. Если заголовок не помещается в строке, то при разбивке его следует учитывать смысловую и логическую связь.

Заголовки разделов и подразделов следует отделять от основного текста тремя межстрочными одинарными интервалами. Такое же расстояние выдерживается между заголовками разделов и подразделов. Интервал между строчками заголовка – одинарный. Интервал между заголовками подразделов и текста полуторный.

Каждый раздел, введение, заключение, библиографический список, приложения начинаются с новой страницы.

#### 4. Оформление текста отчета по производственной преддипломной практике

Текст должен располагаться на одной стороне листа бумаги формата А4 (210.297 мм), иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо, – для размещения схем, рисунков, таблиц и т.п.

Рекомендуется устанавливать следующие размеры полей:

- верхнее – 2,0 см,
- нижнее – 2,0 см,
- левое – 3,0 см,
- правое – 1,5 см.

Для ввода (и форматирования) текста используют:

- шрифт – Times New Roman,
- размер – 14 п,
- межстрочный интервал – полуторный,
- способ выравнивания – по ширине для основного текста (для заголовков, списков

и других элементов текста можно выбирать другие способы выравнивания, например, заголовки можно размещать по центру),

- начертание – обычное,
- отступ первой строки (абзацный отступ) – 1,25 см.

Для выделения заголовков, ключевых понятий допускается использование других способов начертания (курсив, полужирное).

В тексте следует использовать автоматическую расстановку переносов.

Кавычки в тексте оформляются единообразно (либо « », либо “ ”).

Инициалы нельзя отрывать от фамилии и всегда следует размещать перед фамилией (исключением являются библиографические списки, внутритекстовые и подстрочные примечания, в которых инициалы стоят всегда после фамилии).

#### 5. Таблицы и иллюстрации

В отчете по производственной преддипломной практике можно использовать таблицы, которые помогают систематизировать, структурировать и наглядно представлять материалы.

Ссылка на таблицу в тексте обязательна. Таблицу следует располагать в тексте лишь после её упоминания.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, рисунки) также следует располагать в тексте после их первого упоминания, и на них обязательно должны быть ссылки.

Нумерация рисунков (таблиц) может быть сквозной по всей работе или осуществляться в пределах раздела, например, Рис. 1 или Рис. 1.1. Если в работе только одна иллюстрация (таблица) ее нумеровать не следует.

#### 6. Ссылки и сноски

Любое заимствование из литературного источника (цитирование, положение, формула, таблица, отсылка к другому изданию и т.п.) должно иметь ссылку.

Ссылки на таблицы, рисунки, приложения заключаются в круглые скобки.

Допускается использование сноски (помещаемые внизу страницы примечания, библиографические ссылки, то есть комментарии, связанные с основным текстом знаком ссылки). Постраничные сноски могут нумероваться в пределах одной страницы или иметь сквозную нумерацию по тексту работы.

#### 7. Нумерация страниц

В отчете по производственной практике осуществляется сквозная нумерация страниц, начиная с титульного листа.

Порядковый номер страницы следует ставить в середине верхнего поля страницы (на титульном листе, листе содержания и на первом листе пояснительной записки номера страниц не ставятся). Первым пронумерованным листом должна быть четвертая страница. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами.

#### 8. Библиографический список

Элементы списка располагаются в следующем порядке:

1. Законодательные акты, директивные и нормативные материалы (законы РФ, указы президента, постановления правительства, важнейшие инструктивные документы общегосударственного уровня).

2. Статистические источники в хронологическом порядке (официальные сборники, сообщения, обзоры и др.).

3. Работы отечественных и зарубежных авторов (книги, монографии, брошюры и т.п.).

4. Периодические издания (газеты, журналы).

5. Электронные ресурсы.

9. Приложения

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. В правом верхнем углу пишется заголовок Приложение (с обязательным указанием номера, если приведено более одного приложения). Например, Приложение 1, Приложение 2.

Если приложение занимает более одной страницы, то на его последней странице пишется, например, Окончание прил. 1, а на промежуточных – Продолжение прил. 1.