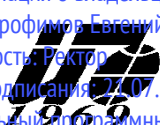


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.07.2026 20:45:19
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

ДУД.01 Введение в профессию

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	12
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	12

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ДУД.01 Введение в профессию программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- анализировать собственные ресурсы и выявлять слабые и сильные стороны, возможности и угрозы;
- планировать траекторию профессионального развития;
- выявление потребностей в личностном развитии;
- анализировать тенденции развития туризма и индустрии гостеприимства.

знать:

- особенности профессиональной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства;
- социальную и экономическую значимость туристской деятельности;
- профессиональные задачи работников сферы туризма и гостеприимства;
- методы планирования траектории профессионального развития;
- методы анализа рыночных тенденций в развитии предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
1 семестр	диф.зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: • особенности профессиональной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства; • социальную и экономическую значимость туристской деятельности; • профессиональные задачи работников сферы туризма и гостеприимства; • методы планирования траектории профессионального развития; • методы анализа рыночных тенденций в развитии предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.	Демонстрация умения правильно применять термины и определения	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: • анализировать собственные ресурсы и выявлять слабые и сильные стороны, возможности и угрозы; • планировать траекторию профессионального развития; • выявление потребностей в личностном развитии; • анализировать тенденции развития туризма и индустрии гостеприимства	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по анализу собственных ресурсов, тенденций развития туризма и гостеприимства, планированию траектории профессионального развития	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Тема 1. Основы профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Что такое профессия?
2. Профессиональная деятельность.
3. Многообразие профессий в сфере туризма и гостеприимства.
4. Основы тайм-менеджмента: управление временем.
5. Образование в течение всей жизни: основные принципы.
6. Основные направления профессионального и личностного саморазвития.
7. Основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
8. Самоконтроль и рефлексия, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории

Практическое задание:

Выполнить задания тренингов с целью формирования умений планировать свое время:

Тренинг «Мячи».

Тренинг «Смятая бумага».

Тренинг «Приоритеты».

Тренинг «Уборка офиса».

Тренинг «Утро на даче».

Тренинг «Каскадирование цели. Планирование».

Тренинг «Стратегия Уолта Диснея».

Тренинг «Оценка внутреннего будильника».

Тренинг «Ролевая игра».

Тренинг «Демонстрация».

Тренинг «Как успеть...».

Тренинг «Демонстрация дел».

Тема 2. Профессии в области туроператорской, турагентской и экскурсионной деятельности

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Квалификационные характеристики и компетенции специалистов в области туризма.
2. Наблюдение, анализ и характеристика профессиональной деятельности специалиста туристской компании.
3. Траектории профессионального и личностного саморазвития в сфере организации туризма.
4. Требования, предъявляемые к работникам туристского предприятия по обеспечению качества оказания услуг.
5. Анализ и оценка качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с учетом международных и национальных стандартов.

Практическое задание:

Примите участие в деловой игре «Обслуживание клиента».

Сценарий проведения деловой игры: студенты моделируют процесс обслуживания клиента в турагентстве. Задача клиента – получить информацию об отдыхе, курорте, городе, отеле и т.д. Задача представителя туристской компании – обеспечить потребителя необходимой информацией, выстраивая профессиональный диалог. Участникам деловой игры и наблюдающим требуется оценить качество взаимодействия специалиста с потребителем.

Тема 3. Профессии в гостиничной деятельности

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Квалификационные характеристики и компетенции специалистов в области гостиничного дела.
2. Наблюдение, анализ и характеристика профессиональной деятельности специалиста гостиничного предприятия.
3. Траектории профессионального и личностного саморазвития в сфере гостиничного бизнеса.
4. Требования, предъявляемые к работникам гостиничного предприятия по обеспечению качества оказания услуг.
5. Анализ и оценка качества оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с учетом международных и национальных стандартов.

Практическое задание:

Примите участие в деловой игре «Обслуживание гостя».

Сценарий проведения деловой игры: студенты моделируют процесс обслуживания гостя в отеле (например, взаимодействие гостя и работника службы приема и размещения, консьержка, портье и т.д.). Задача гостя –

получить информацию об отеле, условиях проживания, дополнительных услугах, нормах безопасности и т.д. Задача представителя отеля – обеспечить потребителя необходимой информацией, выстраивая профессиональный диалог. Участникам деловой игры и наблюдающим требуется оценить качество взаимодействия специалиста с потребителем.

Тема 4. Профессии в сфере ресторанного сервиса

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Квалификационные характеристики и компетенции специалистов в области гостиничного дела.
2. Наблюдение, анализ и характеристика профессиональной деятельности специалиста ресторана.
3. Траектории профессионального и личностного саморазвития в сфере ресторанного бизнеса.
4. Требования, предъявляемые к работникам предприятия питания по обеспечению качества оказания услуг.
5. Анализ и оценка качества оказания услуг питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с учетом международных и национальных стандартов

Практическое задание:

Примите участие в деловой игре «Обслуживание гостя».

Сценарий проведения деловой игры: студенты моделируют процесс обслуживания гостя в ресторане (например, взаимодействие гостя и официанта, хостес, менеджера и т.д.). Задача гостя – получить информацию по меню или предъявить претензию. Задача представителя ресторана – обеспечить потребителя необходимой информацией либо нейтрализовать конфликт, выстраивая профессиональный диалог. Участникам деловой игры и наблюдающим требуется оценить качество взаимодействия специалиста с потребителем.

Тема 5. Другие профессии в туризме и гостеприимстве

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Квалификационные характеристики и компетенции специалистов в области туризма и гостеприимства.
2. Наблюдение, анализ и характеристика профессиональной деятельности специалиста туристской компании.
3. Траектории профессионального и личностного саморазвития в смежных с туризмом областях профессиональной деятельности.
4. Требования, предъявляемые к работникам туристского предприятия по обеспечению качества оказания услуг.
5. Анализ и оценка качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с учетом международных и национальных стандартов.

Практическое задание:

Примите участие в деловой игре «Обслуживание гостя».

Сценарий проведения деловой игры: студенты моделируют процесс обслуживания клиента на предприятии индустрии туризма и гостеприимства (например, в аэропорту, страховой компании, визовом центре, туристско-информационном центре и т.п.). Задача гостя – получить информацию по меню или предъявить претензию. Задача представителя предприятия – обеспечить потребителя необходимой информацией либо нейтрализовать конфликт, выстраивая профессиональный диалог. Участникам деловой игры и наблюдающим требуется оценить качество взаимодействия специалиста с потребителем.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение дифференцированного зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Профессия и профессиональная деятельность. Уровни профессионализма.
2. Многообразие профессий в сфере туризма и гостеприимства.
3. Основы тайм-менеджмента: управление собственным временем специалиста сферы туризма и гостеприимства.
4. Основные принципы образования в течение всей жизни.
5. Основные направления профессионального и личностного саморазвития.
6. Основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
7. Самоконтроль и рефлексия, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории.
8. Квалификационные характеристики и профессиональные функции специалиста гостиничного предприятия (горничная, работник по приему и размещению гостей; начальник службы гостиничного фонда; начальник службы приема и размещения; дежурный по этажу; консьерж; портье и др.).
9. Требования, предъявляемые к работникам гостиничного предприятия по обеспечению качества оказания услуг.
10. Траектории профессионального и личностного саморазвития в сфере гостиничного бизнеса.
11. Квалификационные характеристики и профессиональные функции специалиста предприятия общественного питания (официант, бармен, сомелье (кавист); бариста, буфетчик, гардеробщик, кассир, мойщик посуды, уборщик, швейцар).
12. Траектории профессионального и личностного саморазвития в

сфере ресторанного бизнеса.

13. Требования, предъявляемые к работникам предприятия питания по обеспечению качества оказания услуг.

14. Квалификационные характеристики и профессиональные функции специалиста сферы туризма (инструктор-проводник, организатор экскурсий, агент по приему заказов на экскурсии, администратор офиса; менеджер по бронированию и продажам, руководитель туристской группы, агент по бронированию, агент по туризму (выездной, въездной, внутренний), ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп; менеджер по оформлению выездных виз, менеджер по работе с корпоративными клиентами, культуролог-аниматор, специалист по обработке заказов, инструктор-методист по туризму, консультант по туризму и др.).

15. Траектории профессионального и личностного саморазвития в сфере организации туризма.

16. Требования, предъявляемые к работникам туристского предприятия по обеспечению качества оказания услуг.

17. Квалификационные характеристики и профессиональные функции специалиста смежных отраслей (Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок, специалист по подбору персонала, специалисты SPA-центров и физкультурно-спортивных центров; специалисты аэропортов, транспортных и страховых компаний).

18. Траектории профессионального и личностного саморазвития в смежных с туризмом областях профессиональной деятельности.

19. Требования, предъявляемые к работникам туристского предприятия по обеспечению качества оказания услуг.

20. Анализ и оценка качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с учетом международных и национальных стандартов.

Тестовое задание

1. Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами

- А. Гид-переводчик
- Б. Экскурсовод
- В. Организатор экскурсий

2. Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристского агентства

- А. Директор турагентства
- Б. Начальник отдела маркетинга и продаж турагентства

В. Менеджер по внутреннему туризму

3. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг, анализирует спрос, потребности туристов, организует прием запросов от туристов, оформление платежных документов и др.

А. Менеджер по выездному туризму

Б. Директор турагентства

В. Менеджер по бронированию и продажам

4. Определяет концепцию и стратегию развития организации, утверждает текущие и перспективные направления деятельности организации, осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации туристских продуктов, организует работу и взаимодействие структурных подразделений организации, направляет их деятельность на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов.

А. Директор туроператорской компании

Б. Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации

В. Начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации

5. Создает базы данных по туристским продуктам, определяет и согласовывает цены на туристские продукты, осуществляет контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления, обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями

А. Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации

Б. Директор туроператорской компании

В. Начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации

6. Осуществляет подбор справочных материалов по туризму, организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов. На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывает концепцию и программу туристского продукта; ведет переговоры с контрагентами,

согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение

- А. Менеджер по формированию туристского продукта
- Б. Директор туроператорской компании
- В. Менеджер по оформлению выездных виз

7. Организует зрелищно-развлекательные мероприятия, разрабатывает и реализует зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов, разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности, принимает меры по обеспечению безопасности туристов

- А. Менеджер по работе с корпоративными клиентами
- Б. Культуролог-аниматор
- В. Специалист по обработке заказов

8. Осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей в отеле, по их регистрации и размещению; контролирует организацию хранения ценностей; осуществляет контроль за работой с жалобами гостей, организует работу по оказанию первой помощи гостям и осуществлению действия в экстремальной ситуации, требующей незамедлительного принятия решений; осуществляет контроль за организацией работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей.

- А. Директор гостиницы
- Б. Начальник службы приема и размещения
- В. Дежурный по этажу

9. Обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы, принимает и исполняет заказы гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов; принимает заказы от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей; принимает и исполняет заказы гостей, желающих посетить театры, цирки и т.д.; оказывает помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений

- А. Консьерж
- Б. Менеджер службы приема и размещения
- В. Портье

10. Осуществляет заказ, получение, организацию хранения и использования бригадой официантов/барменов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря

- А. Менеджер ресторана
- Б. Старший официант

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания

«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%

«2»	Тестовое задание	Менее 50%



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и
гостеприимстве**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	4
3.1. Текущий контроль.....	4
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	12
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	13

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

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

- историю и теории развития сферы туризма и гостеприимства;
- классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: • знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, • знание классификаций услуг и сервиса; • знание методов мониторинга рынка услуг; • знание правил обслуживания потребителей услуг.	Знание: • истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, • классификаций услуг и сервиса; • методов мониторинга рынка услуг; • правил обслуживания потребителей услуг.	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Освоенные умения: • умение описывать методы мониторинга рынка услуг; • умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; • умение поиска и применения правовых документов.	Умение: • описывать методы мониторинга рынка услуг; • воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; • поиска и применения правовых документов.	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тема 1.1. Основы теории услуг

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
5. Рынок услуг и его особенности.
6. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
8. Сегментирование рынка услуг.

Практическое задание:

Характеристика основных показателей услуг

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Сервис как деятельность.
2. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
3. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
4. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

5. Основные подходы к осуществлению сервиса.
6. Тенденции современного сервиса.
7. Принципы современного сервиса.

Практическое задание:

Характеристика классификации потребностей в услугах

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
2. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
3. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
4. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
5. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
6. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
7. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.
8. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
9. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.

10. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

11. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

12. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

Практическое задание:

1. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг
2. Определение качества сервисных услуг

Самостоятельная работа:

1. Организация сервисной деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.2. Осуществление услуг

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Социально-культурные услуги.
2. Туристские услуги.
3. Экскурсионные услуги.
4. Виды туров.
5. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
6. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
7. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Практическое задание:

1. Характеристика и анализ туристских, экскурсионных, гостиничных услуг и услуг предприятий питания.
2. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Сущность услуг и их роль в современной экономике.
2. Определение сервиса и сервисной деятельности.
3. Сфера сервиса, как способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте.
4. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.
5. Возрастающее значение сферы обслуживания на современном этапе.
6. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
7. Виды сервиса по времени его осуществления. Фирменный сервис.
8. Основные задачи системы сервиса в туризме и гостеприимстве.
9. Виды сервиса по содержанию работ.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Современные тенденции развития сервисной деятельности. История развития сервиса в России.
12. Определение «контактной зоны».
13. Деление контактной зоны на виды: пассивная и активная.
14. Функции и уровни активности контактной зоны.
15. Специфика услуг индустрии туризма и гостеприимства. Проблемы качества продукта.
16. Условия создания качественного сервиса на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.
17. Постоянство качества обслуживания: «Точки соприкосновения».
18. Улучшение качества сервиса в туризме и гостеприимстве.
19. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса; трудовая деятельность работников сферы обслуживания.
20. Этическая культура сервиса: профессиональная этика; культура общения работников с клиентами.
21. Эстетическая культура: техническая эстетика и дизайн; эстетика внешнего оформления интерьера предприятиях сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний облик работника.
22. Сущность услуг в туризме и гостеприимстве.
23. Методы обслуживания клиентов в турагентстве; гостинице, ресторане.
24. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания клиентов в туризме и гостеприимстве.
25. Гостеприимство и его особенности.

Тестовое задание

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) 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:

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) 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.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a) 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.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) 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;
- c) 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:

- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b) соответствие техническим условиям и стандартам;
- c) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические

		умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется

		обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

**ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере
туризма и гостиничного бизнеса**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	4
3.1. Текущий контроль.....	4
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	25
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	26

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения 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;
- составлять план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- 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.

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;

- структуру 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;

- психологию коллектива, психологию 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
5 семестр	экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы 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	Знание этапов и методов принятия решений в структурном подразделении; Нормативно-правовой документации; Психологию коллектива и личности; Основы предпринимательской деятельности; Основы маркетинга; Основы финансовой грамотности; Правила оформления документов; Правила составления бизнес- планов	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.

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.		
Освоенные умения: 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; составлять план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;	Умение распознавать задачу или проблему в профессионально социальном контексте; Анализировать и выделять составные части задачи или проблемы; Составлять план действий; Реализовать составленный план; Организовывать работу коллектива и команды; Взаимодействовать с клиентами, руководством и коллегами; Излагать свои мысли на государственном языке; Применять на практике правовые и нормативные документы; Составлять договорную документацию; Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; Оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

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	кредитования; Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и Функциональные обязанности сотрудников.	

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		

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности

Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятия и сущность предпринимательства.
2. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
3. Цели и задачи предпринимательства.
4. Принципы, признаки, функции предпринимательства.
5. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.
6. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство.
7. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство.
8. Предпринимательская деятельность малых предприятий
9. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.
10. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности.
11. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности.
12. Портрет современного предпринимателя.
13. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.
14. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара.
15. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения.
16. Закономерности создания новых товаров

Практическое задание:

Выполнение работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее

Раздел 2. Предпринимательская идея и ее выбор

Тема 2.1. Предпринимательская идея и ее выбор

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Предпринимательская идея и её выбор.
2. Источники формирования предпринимательских идей.
3. Методы выработки предпринимательских идей.
4. Процесс генерации предпринимательской идеи.

5. Общая схема предпринимательских действий.
6. Основные типы ключевых факторов успеха.
7. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара.

Практическое задание:

Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики.

Самостоятельная работа:

Подготовить доклад на тему: Позиционирование товара

Раздел 3. Создание собственного дела

Тема 3.1. Создание собственного дела

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Новые бизнес-модели.
2. Стратегия достижения успеха.
3. Создание собственного дела.
4. Общие условия и принципы.
5. Правила start-up.
6. Основные этапы создания предпринимательской единицы.

Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.

7. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.
8. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование.

Практическое задание:

Деловая игра. Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.

Самостоятельная работа:

Подготовить доклад на тему: Бизнес-ангелы.

Раздел 4. Технология бизнес-планирования

Тема 4.1. Технология бизнес-планирования

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования.
2. Функции бизнес-планов.
3. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов.

4. Виды бизнес-планов.
5. Структура бизнес-плана.
6. Краткое содержание разделов бизнес-плана
7. Методики разработки бизнес-плана
8. Разработка концепции бизнес-плана.
9. Основные направления и характеристики планируемой деятельности.
10. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг).
11. Определение миссии (философии) предприятия.
12. Цели бизнеса.
13. Функции целей бизнеса.
14. Определение целей разработки бизнес-плана
15. План маркетинга
16. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия).
17. Потребность в материальных и трудовых ресурсах; структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания
18. Финансовый план.
19. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита)
20. Резюме бизнес-плана.
21. Инвестиционное предложение

Практическое задание:

1. Разработка концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
2. Разработка маркетингового и финансового планов
3. Подготовка инвестиционного предложения
4. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение экзамена.

Примерные вопросы промежуточной аттестации

1. Понятия и сущность предпринимательства.
2. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
3. Цели и задачи предпринимательства.

4. Принципы, признаки, функции предпринимательства.
5. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.
6. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство.
7. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство.
8. Предпринимательская деятельность малых предприятий
9. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.
10. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности.
11. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности.
12. Портрет современного предпринимателя.
13. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.
14. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара.
15. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения.
16. Закономерности создания новых товаров
17. Предпринимательская идея и её выбор.
18. Источники формирования предпринимательских идей.
19. Методы выработки предпринимательских идей.
20. Процесс генерации предпринимательской идеи.
21. Общая схема предпринимательских действий.
22. Основные типы ключевых факторов успеха.
23. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара.
24. Новые бизнес-модели.
25. Стратегия достижения успеха.
26. Создание собственного дела.
27. Общие условия и принципы.
28. Правила start-up.
29. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.
30. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.

31. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование.

32. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования.

33. Функции бизнес-планов.

34. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов.

35. Виды бизнес-планов.

36. Структура бизнес-плана.

37. Краткое содержание разделов бизнес-плана

38. Методики разработки бизнес-плана

39. Разработка концепции бизнес-плана.

40. Основные направления и характеристики планируемой деятельности.

41. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг).

42. Определение миссии (философии) предприятия.

43. Цели бизнеса.

44. Функции целей бизнеса.

45. Определение целей разработки бизнес-плана

46. План маркетинга

47. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия).

48. Потребность в материальных и трудовых ресурсах; структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания

49. Финансовый план.

50. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита)

51. Резюме бизнес-плана.

52. Инвестиционное предложение

Тестовое задание

Вариант 1

1. Каковы признаки предприятия

а) рентабельность

б) самостоятельность

в) все ответы верны

2. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам

а) общества, товарищества, производственный кооператив

б) товарищества, общества, потребительский кооператив

в) все ответы верны

3. Основным источником формирования имущества организации является:

- а) уставный капитал
- б) доходы будущих периодов
- в) резервный капитал

4. Виды материальной ответственности работника:

- а) полная и неполная
- б) ограниченная и неограниченная
- в) все ответы верны

5. Организация труда – это?

- а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников
- б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности
- в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства

6. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) все ответы верны

7. Штатное расписание – это

- а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства
- б) документ, подтверждающий списание средств
- в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия

8. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности

- а) учредительный договор
- б) устав
- в) бизнес-план

9. Предприниматель – это?

- а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
- б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность

в) юридическое лицо

10. В российском законодательстве различают следующие формы собственности:

а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность

б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность

в) все ответы верны

11. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

а) достиг 13-летнего возраста

б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью

в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

12. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)

б) паспорт

в) документ об образовании

13. Гражданская правоспособность – это?

а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация

б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности

в) способность отвечать за свои действия

14. Устав – это?

а) нормативно-правовой акт

б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем в учредительный договор

15. Ликвидация юридического лица – это?

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) закрытие предприятия

16. На какие категории подразделяются работники?

а) сезонные

б) постоянные

в) временные

г) все ответы верны

17. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

а) штраф до 300.000 рублей

б) административные работы

в) все ответы верны

18. Какие виды социальной помощи вы знаете?

а) субсидия

б) пенсия

в) все ответы верны

19. Кто занимается предпринимательской деятельностью?

а) юридическое лицо

б) физическое лицо

в) все ответы верны

20. Раскройте участников налоговых отношений

а) налогоплательщики

б) налоговые агенты

в) все ответы верны

21. Учредительный договор – это?

а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие

б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности

в) все ответы верны

22. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях:

а) реорганизация

б) структуризация

в) реструктуризация

23. Деятельность юридического лица регламентируется:

- а) Трудовым кодексом РФ
- б) Гражданским кодексом РФ
- в) Административно-процессуальным кодексом РФ

24. Какие виды риска вы знаете?

- а) коммерческий
- б) страховой
- в) все ответы верны

25. Что из перечисленного является задачами организации труда?

- а) экономические задачи
- б) психофизиологические задачи
- в) социальные задачи
- г) все ответы верны

Вариант 2

1. Юридическое лицо – это?

- а) Организация, имеющая собственное название
- б) гражданин, имеющий статус юридического лица
- в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

2. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это?

- а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах
- б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель
- в) способность отвечать за свои действия

3. Реорганизация – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) соединение нескольких организаций в одну

4. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда

- а) производительность труда
- б) оплата труда
- в) нормирование труда

5. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) профессионально-квалифицированная структура кадров

6. Какие нормативно-правовые акты, регламентируют предпринимательскую деятельность?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Уголовный кодекс РФ
- в) все ответы верны

7. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц

- а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив
- б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив
- в) нет правильного ответа

8. Какие виды налогов вы знаете?

- а) государственные, территориальные и муниципальные
- б) федеральные, региональные и местные
- в) все ответы верны

9. В российском законодательстве различают следующие формы собственности:

- а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность
- б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность
- в) все ответы верны

10. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

- а) достиг 13-летнего возраста
- б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

11. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)

б) паспорт

в) документ об образовании

12. Гражданская правоспособность – это?

а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация

б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности

в) способность отвечать за свои действия

13. Устав – это?

а) нормативно-правовой акт

б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений,

которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем

в) учредительный договор

14. Ликвидация юридического лица – это?

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит

преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и

обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) закрытие предприятия

15. На какие категории подразделяются работники?

а) сезонные

б) постоянные

в) временные

г) все ответы верны

16. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

а) штраф до 300.000 рублей

б) административные работы

в) все ответы верны

17. Какие виды социальной помощи вы знаете?

- а) субсидия
- б) пенсия
- в) все ответы верны

18. Что такое предприятие, каковы признаки предприятия

- а) рентабельность
- б) самостоятельность
- в) все ответы верны

19. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам

- а) общества, товарищества, производственный кооператив
- б) товарищества, общества, потребительский кооператив
- в) все ответы верны

20. Основным источником формирования имущества организации является:

- а) уставный капитал
- б) доходы будущих периодов
- в) резервный капитал

21. Виды материальной ответственности работника:

- а) полная и неполная
- б) ограниченная и неограниченная
- все ответы верны

22. Организация труда – это?

- а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников
- б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности
- в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства

23. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) все ответы верны

24. Штатное расписание – это

- а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства
- б) документ, подтверждающий списание средств
- в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия

25. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности

- а) учредительный договор
- б) устав
- в) бизнес-план

Практическое задание

Вариант № 1

К адвокату обратился за консультацией гр-н Васильков. Васильков просил посоветовать ему оптимальную форму предпринимательства. Его пожелания:

- 1 Возможность заниматься любой коммерческой деятельностью;
- 2 Его ответственность как собственника бизнеса должна быть минимальной. Какую форму предпринимательства посоветует юрист Василькову: юридическое лицо или индивидуальное предпринимательство? Если юридическое лицо, то какая организационно-правовая форма больше подходит Василькову?

Ответ обоснуйте со ссылкой на закон

Вариант № 2

17-летний Казаков подал документы в налоговый орган для регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. В регистрации ему было отказано по той причине, что несовершеннолетним для регистрации необходимо нотариально заверенное согласие родителей на осуществление предпринимательской деятельности. Казаков пояснил, что ему согласие родителей не нужно, так он полгода назад вступил в брак. В качестве подтверждения этого им было представлено свидетельство о заключении брака.

Прокомментируйте ситуацию. Кто прав в этом случае? При ответе укажите конкретную статью закона

Вариант № 3

Гражданка Донцова Д.Ю. работает на предприятии на основании трудового договора с ежемесячным окладом в размере 17 000 руб. и по совместительству, получая за это 5 500 руб. в месяц. Она имеет двух детей в возрасте до 18 лет. Предприятие 1 марта выдало ей беспроцентную ссуду в размере 28 000 руб. сроком на 6 месяцев, которая должна быть погашена

разовым платежом. Ставка рефинансирования составляет 12 %. Исчислите сумму налога на доходы физических лиц, которую организация должна удерживать ежемесячно в течение 6 месяцев

Вариант № 4

К юристу за консультацией обратился специалист Министерства образования и науки РФ. Он пояснил, что работой своей доволен, но хотел бы заняться индивидуальным предпринимательством, чтобы улучшить своё материальное положение. Гражданин просил оказать ему помощь в оформлении всех необходимых документов для регистрации индивидуального предпринимательства. Дайте ответ этому гражданину. Может ли данный гражданин быть зарегистрирован в качестве ИП.

Ответ обоснуйте со ссылкой на закон

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют

		сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств

учебной дисциплины

**ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и
гостеприимстве»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	7
4. Критерии оценки текущего контроля	9
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	100

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.

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

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации;
- правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации.

В результате освоения дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	дифференцированный зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: Основных законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации; правового регулирования партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; общих требований к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации. ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.	Знание основных законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации; правового регулирования партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; общих требований к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации.	Текущий контроль: - устный опрос; - письменный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; выполнение проверочных работ. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем
Освоенные умения: Применять правовые нормы в профессиональной деятельности; применять нормы трудового права при	Умения применять правовые нормы в профессиональной деятельности; применять нормы трудового права при взаимодействии с	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения

взаимодействии с подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных. ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» являются: устный опрос, письменный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, выполнение проверочных работ. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Практические задания текущего контроля

Раздел 1. Введение в дисциплину

Вопрос для письменного опроса:

1. Выделите задачи и функции правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности

Написать эссе на тему: Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.

Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки

2. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права

3. Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения

4. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура.

5. Юридические факты в гражданских правоотношениях.

6. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ

Темы докладов:

1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности

2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели

3. Сделки, представительство, сроки

4. Обязательственное право

5. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства

Решение ситуационных профессиональных задач

Раздел 3. Трудовое право

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Трудовое право

2. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации

3. Трудовой договор

4. Рабочее время и время отдыха

5. Заработная плата в ответственность за нарушение трудового законодательства

Вопросы для письменного опроса:

1. Трудовое право, как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения

2. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора

3. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии

4. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.

Составление трудового договора с сотрудником предприятия сферы туризма и гостеприимства

Решение ситуационных профессиональных задач

Раздел 4. Административное право

1. Темы для подготовки мультимедийных презентаций:

2. Административные правонарушения: понятие, признаки
3. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.
4. Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства - юридических лиц и физических лиц.

Вопросы для письменного опроса:

1. Административное право, как отрасль и его источники
2. Административные правонарушения: понятие, признаки
3. Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.
4. Конституционные нормы защиты нарушенных прав
5. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП.

Раздел 5. Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Темы докладов:

1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов
2. Основные виды управленческих документов
3. Организация работы с документами

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» является проведение дифференцированного зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки
2. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права
3. Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения
4. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура.
5. Юридические факты в гражданских правоотношениях.
6. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ
7. Понятия и признаки юридического лица
8. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц
9. Отдельные виды юридических лиц
10. Индивидуальные предприниматели
11. Сделки: понятие, содержание, форма

12. Представительство и доверенность
13. Сроки осуществления и защиты гражданских прав
14. Общие положения об обязательствах
15. Общие положения о договорах.
16. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии
17. Порядок заключения, изменения и расторжения договора
18. Отдельные виды обязательств
19. Защита прав потребителей
20. Международная гостиничная конвенция
21. Общие требования к правилам предоставления услуг
22. Правовое регулирование рекламы
23. Трудовое право, как отрасль права РФ: понятие, предмет.
24. Трудовые правоотношения
25. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов
26. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса
27. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции.
28. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия
29. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора
30. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок
31. Определение оснований прекращения трудового договора.
32. Изменения трудового договора (переводы и перемещения)
33. Трудовой договор и право социального обеспечения
34. Понятие рабочего времени.
35. Виды рабочего времени.
36. Учет рабочего времени.
37. Нормальная продолжительность рабочего времени.
38. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени
39. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии
40. Понятие времени отдыха.
41. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска
42. Административное право, как отрасль и его источники
43. Административные правонарушения: понятие, признаки
44. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.
45. Изучение понятия и видов административных взысканий
46. Конституционные нормы защиты нарушенных прав

- 47.Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП.
- 48.Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства - юридических лиц и физических лиц.
- 49.Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.
- 50.Документ и его функция
- 51.Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления
- 52.Требования к составлению и оформлению деловых документов
- 53.Классификация и структура организационно-распорядительных документов
- 54.Организационные документы
- 55.Распорядительные документы
- 56.Виды информационно-справочных документов
- 57.Понятие и принципы организации документооборота
- 58.Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса
- 59.Документы по трудовым отношениям
- 60.Деловая речь и ее грамматические особенности

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или

		хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	12
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	13

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен
уметь:

- Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

знать:

- Сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
6 семестр	экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;	Знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации; Функций менеджмента; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.

особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве		
Освоенные умения: – использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения; – анализировать организационные структуры управления; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – принимать эффективные решения, используя систему методов управления; – организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.	Умение: – использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения; – анализировать организационные структуры управления; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – принимать эффективные решения, используя систему методов управления; – организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Введение в дисциплину

Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории
2. История развития менеджмента
3. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России
4. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления

Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.
2. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства
3. Основные задачи турагента и туроператора.

Практическое задание:

Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг

Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
2. Функции и принципы управления. Классификация принципов управления
3. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления
4. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства

Практическое задание:

Решение ситуационных задач

Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве
2. Экономическая эффективность

Практическое задание:

Выполнение тестовых заданий

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Методы маркетинга в определении ценности.
2. Определение производственного процесса на основе концепции жизненного цикла продукта.
3. Проектирование технологического процесса.
4. Система управления Г.Форда.
5. Методы и инструменты кайдзен.
6. Методы и инструменты BPR.
7. Система методов и инструментов бережливого производства
8. Стандартизация деятельности на основе SOP-процедур
9. Сущность системы 5S.
10. Разработка и внедрение системы TPM.
11. Сущность системы Канбан.
12. Развертывание системы SMED.
13. Что такое команда? В чем заключается смысл командной организации труда?
14. Какова необходимость формирования команд в системе бережливого производства?
15. Что представляет собой модель эффективности командной работы в рамках системы бережливого производства? Назовите основные факторы, связанные с эффективностью командного труда на производстве.
16. Каковы основные типы команд бережливых предприятий?
17. Назовите основные отличия формальных и неформальных команд.
18. Назовите роли членов команды. Что способствует их принятию членами команды?
19. Определите основные стадии формирования и развития команд. Назовите особенности каждой из них.
20. Что определяет сплоченность команды? Как она влияет на эффективность работы команды?
21. Каким образом проявляются негласные нормы поведения участников команды?
22. Перечислите основные причины конфликтов в процессе работы команды.
23. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций между членами команды? Что определяет выбор способа разрешения конфликта?
24. Дайте характеристику преимуществ и недостатков командной работы. В каких ситуациях команды не оправдывают себя?
25. Назовите виды и способы коммуникаций при командной организации труда. В чем их особенности?

Тестовое задание

1) На каком предприятии впервые системно применили принципы и инструменты Бережливого производства?

1. Motorola
2. Toyota
3. Ford
4. General Electrics

2) Какой из следующих подходов используется в бережливом производстве?

1. расчет оптимального размера партии
2. производство на склад
3. производить, пока есть материалы
4. избыток производительности оборудования

3) Основная цель любой деятельности по совершенствованию - это:

1. сокращение персонала
2. устранение потерь
3. снижение гибкости
4. исключение возможности принятия решений на нижних уровнях управления

4) Что лежит в основе Бережливого подхода?

1. Сокращение финансовых затрат
2. Ценность для потребителя
3. Увеличение доли рынка
4. Качество продукции

5) Расчет цены продукции в бережливом производстве:

1. Себестоимость + Прибыль = Цена для покупателя.
2. Прибыль = Цена покупателя – Затраты на производство

6) Система 5S это:

1. Система планирования административно-хозяйственной деятельности
2. Система, которая внедряется после стандартизации рабочих мест
3. Система, направленная на эффективную организацию рабочих мест
4. Система, обеспечивающая уборку рабочих мест

7) На что влияет система 5 «S»?

1. На качество и периодичность уборки рабочих мест
2. На трудоемкость, рабочую последовательность и сложность выполняемой работы
3. На производительность, безопасность и качество.
4. Все вышеперечисленные

8) Какой этап не входит в процесс 5S?

1. Стандартизируй
2. Сортируй
3. Содержи в порядке
4. Созерцай

9) На каком этапе 5S начинают использовать метод красных ярлыков?

1. Сортировка
2. Создание порядка
3. Содержание в порядке
4. Стандартизация

10) 5S - это на самом деле метод...

1. визуального управления
2. очистки
3. управление запасами
4. организации
5. все из вышеперечисленного

11) Поток ценности – это:

1. Управление информационными потоками от заказа до поставки
2. Преобразование от сырья до готового продукта в руках потребителя
3. Действия, которые требуется совершить, чтобы преобразовать сырье и информацию в готовое изделие и сервис

12) Карта потока создания ценности - это:

1. Взаимосвязь действий по изготовлению изделия.
2. Метод наблюдения, осуществляемый для изучения затрат времени.
3. Достаточно простая и наглядная графическая схема.

13) Для начала любой работы по совершенствованию потоком создания ценности критически важна следующая информация:

1. состояние производственных мощностей
2. требования потребителя
3. возможности поставщика
4. состояние системы управления производством

14) Ценность для потребителя определяется как:

1. стоимость
2. доставка
3. надежность
4. реакция на требования
5. все из перечисленного

15) Муда это:

1. Создание добавляющей ценности
2. Время на переналадку оборудования
3. Встраивание контроля качества
4. Потери
5. Выравнивание производства

16) Отметьте виды потерь:

1. Ремонт оборудования
2. Перепроизводство
3. Ожидание
4. Уборка рабочей зоны
5. Лишняя траектория
6. Лишние движения
7. Избыток запасов
8. Переналадка оборудования
9. Лишние этапы обработки
10. Исправление и брак

17) Этот вид потерь появляется при задержке изделия на предыдущем этапе обработки, при простое или поломке оборудования

1. Ненужная транспортировка
2. Перепроизводство
3. Ожидание
4. Лишний этап обработки

18) Что из перечисленного не является одним из семи видов потерь?

1. перепроизводство
2. транспортировка материалов
3. ожидание
4. избыточная производительность оборудования

19) Каким японским термином в Бережливом производстве называют неравномерность выполнения работ?

1. Муда
2. Мура
3. Мури
4. Андон

20) _____ - средство информирования, с помощью которого дается разрешение или указание на производство или изъятие (передачу) изделий в вытягивающей системе

1. Кайдзен

2. Канбан
3. Андон
4. SMED

21) _____ - это система планирования материально-технического снабжения, предусматривающая полную синхронизацию с производственным процессом

1. Программа «Пять нулей»
2. Кружки качества
3. Система 5S
4. Система «Канбан»
5. Система «Just-in-Time»

22) Какая из техник оказывает максимальное влияние на время переналадки?

1. Непрерывный поток
2. Стандартизация
3. SMED
4. 5S

23) Время на переналадку оборудования - это...

1. полезное производственное время
2. потери
3. частично полезное рабочее время и частично потери

24) Какой термин обозначает «защита от дурака» или «предотвращение ошибок»

1. Андон
2. Муда
3. Дзидока
4. Пока-ёка

25) Какой инструмент применяется для определения потерь и действий, не добавляющих ценность?

1. Диаграмма причинно-следственных связей
2. Картирование процесса
3. Диаграмма Парето
4. FMEA

26) На каком принципе основана диаграмма Парето?

1. Принцип минимизации затрат
2. Принцип 80/20
3. Принцип увеличения производительности
4. Принцип непрерывного совершенствования

27) Что отображает диаграмма Исикавы?

1. Причины возникновения проблемы
2. Возможные пути решения проблемы
3. Ответственных за возникновение проблемы
4. Затраты на ликвидацию последствий проблемы

28) Что является моделью непрерывного улучшения качества?

1. цикл PDSA
2. цикл процесса
3. производственный цикл
4. ничего из перечисленного

29) TPM - всеобщее обслуживание оборудования это...

1. обслуживание оборудования механиком, сотрудником и энергетиком
2. обслуживание, обеспечивающее его наивысшую эффективность в течении всего жизненного цикла с участием всего персонала
3. обслуживание оборудования всей производственной бригадой, в которой состоит оператор, работающий на этом оборудовании

30) Увеличение каких затрат приведет к общему снижению затрат?

1. транспортные расходы
2. предупреждающие затраты
3. затраты на оплату труда

31) Какие затраты относятся к внутренним затратам на дефект

1. Отходы и переделки, возникшие по вине поставщиков
2. Обучение вопросам качества
3. Переделки и ремонт
4. Проверки и испытания

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному

		пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

**ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии
в туризме и гостеприимстве**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
4. Критерии оценки текущего контроля	10
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	11

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- обрабатывать текстовую и табличную информацию;
- использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации.

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;
- методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: Основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Знание основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.
Освоенные умения: пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; обрабатывать	Умение пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; обрабатывать текстовую	Оценка результатов выполнения практической работы

текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации	и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

1. Примеры заданий текущего контроля: тесты, контрольные работы и т.п.

Контрольная работа

1. Компьютер это -
1. электронное вычислительное устройство для обработки чисел;
2. устройство для хранения, обработки и передачи информации любого вида;
3. многофункциональное электронное устройство для работы с информацией;
4. устройство для обработки аналоговых сигналов.

2. Что входит в состав персонального компьютера?
 1. процессор, монитор, клавиатура, мышь;
 2. процессор, оперативная память, монитор, клавиатура
 3. винчестер, монитор, мышь;
 4. системный блок, монитор, клавиатура, мышь;
3. Для постоянного хранения информации служит:
 1. оперативная память;
 2. процессор;
 3. накопители на гибких и магнитных дисках;
 4. дисковод.
4. Назовите устройство, которое характеризуется быстродействием и разрядностью.
 1. оперативная память;
 2. процессор;
 3. ПЗУ;
 4. видеокарта.
5. Хранение информации на внешних носителях отличается от хранения информации в оперативной памяти:
 1. тем, что на внешних носителях информация может храниться после отключения питания компьютера;
 2. объемом хранения информации;
 3. возможностью защиты информации;
 4. способами доступа к хранимой информации.
6. К внутренней памяти не относятся:
 1. ОЗУ
 2. ПЗУ
 3. Жесткий диск
 4. Кэш-память
7. При отключении компьютера информация стирается:
 1. из оперативной памяти;
 2. из ПЗУ;
 3. на магнитном диске;
 4. на компакт-диске.
8. Персональный компьютер не будет функционировать, если отключить:
 1. дисковод;
 2. оперативную память;

3. мышь;
 4. принтер.
-
9. Для ввода информации предназначено устройство....
 1. процессор;
 2. ПЗУ;
 3. клавиатура;
 4. принтер.

Вопросы контрольной работы

1. Программа Microsoft Word - это:
 1. текстовый редактор;
 2. электронная таблица;
 3. операционная система;
 4. издательская система.

2. Табличный процессор - это синоним понятия:
 1. текстовый процессор;
 2. электронная таблица;
 3. видеокарта;
 4. таблица кодировки символов ASCII.

3. Электронную таблицу нельзя применить для:
 1. сортировки табличных данных;
 2. выполнения математических и экономических расчетов;
 3. построения графиков и диаграмм;
 4. обработки графических изображений.

4. Графический редактор - это прикладная программа, предназначенная для:
 1. управления ресурсами компьютера при создании рисунков;
 2. работы с текстовой информацией в процессе делопроизводства, редакционно-издательской деятельности и др.;
 3. работы с изображениями в процессе создания игровых программ;
 4. обработки изображений.

5. Прикладная программа, используемая для навигации по сети Интернет - это:
 1. Yandex;
 2. браузер;
 3. почтовый агент;
 4. поисковый сервер.

6. Какая из программ предназначена для создания презентаций?
 1. Adobe Photoshop;
 2. Excel;
 3. PowerPoint;
 4. Word.
7. Какие из перечисленных действий относятся к форматированию текста:
 1. вставка символов или фрагментов текста;
 2. удаление символов или фрагментов текста;
 3. выделение и копирование фрагментов текста;
 4. установка режима выравнивания текста.

2. Примерный перечень практических занятий

№ 1. Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами.

№ 2. Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа

№ 3. Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности

№ 4. Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам.

№ 5. Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.

№ 6. База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки.

№ 7. Создание базы данных в ACCESS. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета

№ 8. Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников

№ 9. Создание Web-страницы

№ 10. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.

Примеры Практических занятий

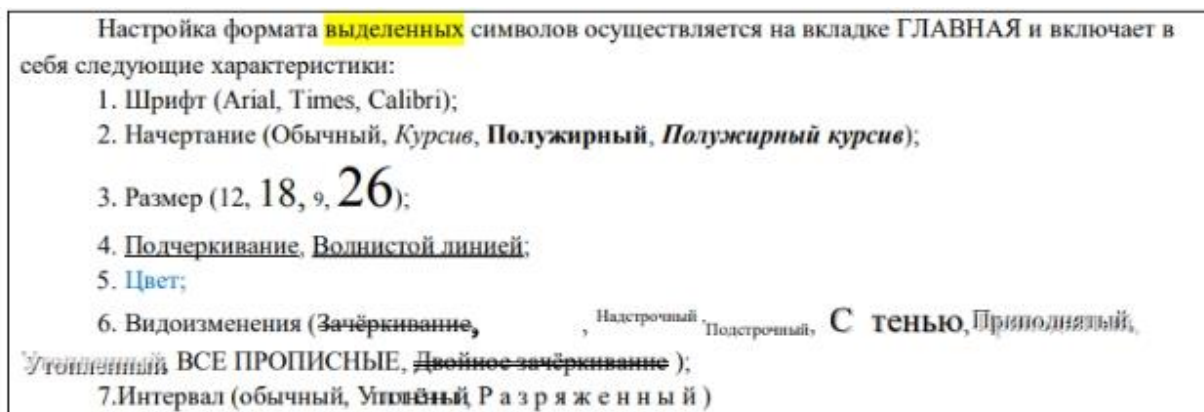
Практическое занятие № 2

Тема: Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа

Цель: сформировать умение работы с компьютерными программами офисного пакета MS Office (MS Word).

Проверяемые результаты обучения: ОК 01-03, ОК 09, У2-4, 33-5

1. Наберите текст, в соответствии с образцом.



2. Представить спроектированную информационно-логическую модель предметной области и таблицы, содержащие описание полей (не менее 3-х таблиц). Таблицы должны содержать не менее 10 записей в каждой.

3. Создать схему данных со связями. Разработать формы для ввода данных. Одна из форм должна содержать поля со списками.

3. Примеры заданий для самостоятельной работы студента (темы докладов, презентаций и т.п.)

Темы сообщений

1. Справочно-правовые информационные системы;
2. Автоматизированные информационные системы;
3. Информационная культура человека;
4. Этика сетевого общения.
5. Основные службы мировой сети;
6. История развития Интернета;
7. Защита от вирусов и шпионов в Интернете;
8. Классификация веб-сайтов;
9. Технологии создания веб-сайтов;
10. Технология поиска информации в Интернете;

3. Этапы работы при проектировании Интернет-сайта

1. Сформулировать цель создания своего сайта.
2. Выбрать тему сайта.
3. Проанализировать перспективы сайта с помощью программы Вордстат и поисковых систем: Яндекс, Гугл, Мейл.
4. Подобрать доменное имя. Познакомиться со структурой доменных имен.
5. Выбор хостинга (www.hosting101.ru).

6. Выяснить основные технические характеристики хостингов. Определить минимально подходящий хостинг.

7. Определиться, какой хостинг удобнее использовать, платный или бесплатный.

4. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине в форме зачета

1. Технологии обработки текстовой информации.
2. Текстовые редакторы.
3. Текстовый процессор MS Word. Основные особенности и область применения.
4. Программа MS Excel. Основные особенности и область применения.
5. Программа MS PowerPoint. Основные особенности и область применения.
6. Программа MS Publisher. Основные особенности и область применения.
7. Главные компоненты ПК и их функциональное назначение.
8. Компоненты системного блока.
9. Внешняя память, устройства ввода-вывода информации.
10. Запоминающие устройства и их виды.
11. Система информационных технологий, особенности информационных технологий в туристической индустрии.
12. Веб-браузеры и поиск информации в Интернет.
13. HTML. Особенности языка разметки и область его применения.
14. Интернет-сайт. Структура, назначение, основные особенности.
15. Технологии создания и размещения сайтов и материалов в сети Интернет.
16. Глобальные компьютерные сети.
17. Мультимедийные технологии: особенности и назначение.
18. Технологии мультимедиа в туристической деятельности и гостинично-ресторанном бизнесе.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%

«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-

		программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств учебной дисциплины

**ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий
туризма и гостиничного дела**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	9
3.1. Текущий контроль.....	9
3.2. Промежуточная аттестация.....	13
4. Критерии оценки текущего контроля	17
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	18

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения;
- планировать и прогнозировать продажи;
- выстраивать систему стимулирования работников;
- управлять материально-производственными запасами;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг;
- применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг;
- применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;
- выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- применять методы максимизации доходов;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов;

знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства;

- методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда.
- тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- особенности продаж туроператорских и турагентских услуг;
- особенности продаж экскурсионных услуг;
- особенности продаж услуг предприятия питания;
- номенклатуру основных и дополнительных услуг;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов.
- виды и формы стимулирования труда
- принципы управления материально-производственными запасами
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов.
- содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
- методы управления доходами;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия, показатели профессионального и личного развития
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.

- специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.

- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела, содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
6 семестр	дифференцированный зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; особенности продаж экскурсионных услуг; особенности продаж услуг предприятия питания; номенклатуру основных и дополнительных услуг; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда принципы управления материально-производственными запасами принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда принципы управления материально-производственными запасами содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных	Знание видов, форм, этапов, методов определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; методов и форм оплаты труда. Видов и форм стимулирования труда особенности продаж услуг в сфере туризма и гостеприимства; номенклатуры основных и дополнительных услуг; принципов управления материально-производственными запасами; потребностей в персонале и средствах на оплату труда; учет и порядок ведения кассовых операций; основ экономики и бухгалтерского учета; норм и правил взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка учения рассчитывать.

услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию методы управления доходами; методы определения эффективности работы структурных подразделений основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.		

хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма	Определить перечень литературных источников по экономике и бухучету предприятия; Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста; Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности. Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; Владеть методикой подготовки текстов,	

и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внебюджетных доходов; разработать план самообразования.	сообщений в контексте профессиональных обязанностей; 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.	

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины ОП.06 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»: устный опрос, письменный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, выполнение расчетных проверочных работ. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Практические задания текущего контроля

Раздел 1. Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства

Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике.

2. Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства.
3. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие.

Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий сферы туризма и гостеприимства

1. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
2. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе.

Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства

1. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
2. Методы и принципы планирования.
3. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства.
4. Текущий план предприятия сферы туризма гостеприимства.
5. Структура доходов.
6. Основные факторы, определяющие доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг).
7. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
8. Факторы формирования эксплуатационной программы.
9. Планирование эксплуатационной программы.
10. Показатели эксплуатационной программы.

Расчетные практические задания

1. Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства.
2. Расчёт объёма реализации основных и дополнительных услуг.

Раздел 2. Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства

1. Производственные фонды предприятий сферы туризма и гостеприимства.
2. Имущество и капитал предприятия.
3. Основные фонды предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятия.

4. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах.
5. Нематериальные активы: структура и классификация.
6. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия сферы туризма и гостеприимства.
7. Учёт и оценка деловой репутации предприятия.
8. Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.
9. Капитальные вложения и их эффективность.

Расчетные практические задания

1. Показатели использования основных производственных фондов предприятий в сфере туризма и гостеприимства.
2. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости.

Тема 2.2. Трудовые ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства

1. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства.
2. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.
3. Расчет заработной платы.
4. Планирование фонда заработной платы.
5. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала.

Тема 2.3. Издержки предприятий сфер туризма и гостеприимства

1. Структура расходов (издержек).
2. Классификация издержек на выполнение туроператорских, турагентских услуг и услуг гостеприимства.
3. Управление издержками предприятия.
4. Принципы системы управления издержками.
5. Факторы, влияющие на формирование издержек.

Раздел 3. Ценообразование на предприятиях сферы туризма и гостеприимства

Тема 3.1. Цены и ценовая политика на предприятиях сферы туризма и гостеприимства

1. Сущность экономической категории «цена».
2. Состав цены.
3. Методы формирования ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства.
4. Механизмы ценообразования на услуги предприятий туризма и гостеприимства.

5. Видов тарифных планов и тарифная политика.
6. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий в сфере туризма и гостеприимства.
7. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию и услуги.

Расчетные практические задания

1. Определение цены по системе «Директ-костинг».

Тема 3.2. Показатели эффективности функционирования предприятий туризма и гостеприимства

1. Основные показатели эффективности функционирования предприятия.
2. Прибыль предприятия.
3. Сущность экономической категории «прибыль».
4. Рентабельность.
5. Специфические показатели оценки экономической эффективности предприятия в сфере туризма и гостеприимства.

Расчетные практические задания

1. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения.
2. Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя или клиента, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли туроператорских и турагентских услуг, норма прибыли дополнительных услуг.

Тема 3.3. Управление доходами от продаж

1. Стратегии управления доходами. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж предприятий сферы туризма и гостеприимства.
2. Технологии максимизации доходов.

Раздел 4. Основы бухгалтерского и налогового учета

Тема 4.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета

1. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности на предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности.
2. Учётная политика и правила документооборота.
3. Методы учёта доходов.
4. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации.
5. Формы первичного учёта.
6. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.

Расчетные практические задания

1. Строе и содержание бухгалтерского баланса.
2. Порядок оценки и калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях.

Тема 4.2. Бухгалтерский и налоговый учет доходов

1. Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в бухгалтерском и налоговом учете.
2. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
3. Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании.

Расчетные практические задания

1. Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов. Отражение операций по предоставляемым услугам.
2. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.

Тема 4.2. Бухгалтерский и налоговый учет расходов

1. Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятии в сфере туризма и гостеприимства.
2. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия.

Расчетные практические задания

1. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине ОП.06 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» является проведение дифференциального зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Понятие и взаимосвязь туристической индустрии, индустрии гостеприимства и гостинично-ресторанной деятельности.
2. Туристический спрос и туристическое предложение как основа развития туристической индустрии и ее составляющих.
3. Жизненный цикл развития дестинации.
4. Организационно-правовые формы туристического бизнеса.
5. Виды, принципы и методы планирования деятельности организаций туристической индустрии.

6. Разделы и показатели планов хозяйственной деятельности организаций туриндустрии.
7. Роль экономического анализа в планировании деятельности организации туриндустрии.
8. Экономические аспекты выбора организационно-правовой формы деятельности, системы учета и налогообложения.
9. Формирование системы целей в процессе планирования деятельности организации туриндустрии.
10. Экономические показатели развития туризма и их характеристика на микроуровне, макроуровне, уровне мирового хозяйства.
11. Статистика международного туризма.
12. Экономическая сущность и значение основных фондов в хозяйственной деятельности гостиниц, ресторанов, оздоровительных организаций
13. Классификация основных фондов. Особенности основных фондов индустрии гостеприимства.
14. Физический и моральный износ основных фондов.
15. Показатели оценки состояния и эффективности основных фондов в организациях туриндустрии.
16. Анализ основных средств объектов индустрии гостеприимства. Пути повышения эффективности их использования.
17. Воспроизводство основных фондов, понятие инвестиций, капитальных вложений, источники их финансирования.
18. Сущность и значение оборотных средств в хозяйственной деятельности организаций туриндустрии, их классификация.
19. Факторы, влияющие на величину, состав и структуру оборотных средств, их особенности в различных организациях.
20. Основные этапы процесса управления оборотными средствами в организациях туриндустрии.
21. Экономический анализ оборотных средств в организациях туриндустрии.
22. Материальные запасы как составная часть оборотных средств. Особенности управления ими в организациях туриндустрии.
23. Образование и функционирование товарных запасов в организациях питания.
24. Трудовые ресурсы (персонал), их классификация в организациях туриндустрии.
25. Движение трудовых ресурсов и показатели, его характеризующие.
26. Производительность и эффективность труда: понятие, показатели, методы измерения, факторы, пути повышения в организациях туриндустрии.

27. Система стимулирования труда в рыночной экономике. Тарифная система оплаты труда.
28. Формы и системы оплаты труда персонала в организациях гостеприимства и оздоровления, их применение.
29. Фонд заработной платы, его состав, источники формирования, факторы, влияющие на его величину.
30. Экономическая сущность понятий: затраты, расходы, себестоимость, издержки.
31. Себестоимость услуг как составная часть расходов. Классификация себестоимости.
32. Особенности формирования затрат в организациях питания.
33. Показатели и факторы, определяющие расходы и себестоимость в различных организациях туристической индустрии.
34. Экономическая сущность и классификация доходов. Взаимосвязь и соотношение понятий «доход», «выручка», «товарооборот».
35. Система управления выручкой и доходом. Экономический анализ доходов.
36. Планирование выручки и доходов в современных условиях.
37. Точка безубыточности и запас финансовой прочности: сущность, методика расчета в разных организациях.
38. Цена как экономическая категория: сущность, функции, классификация.
39. Ценовая политика в туристической индустрии. Стратегии ценообразования.
40. Прибыль как экономическая категория и показатель организаций туристической индустрии, виды прибыли.
41. Порядок формирования, распределения и использования прибыли. Источники образования и особенности.
42. Понятие рентабельности организаций туристической индустрии, ее значение и методика расчета.
43. Факторы, влияющие на прибыль и рентабельность организаций туристической индустрии и пути их роста.
44. Анализ прибыли и рентабельности организаций туристической индустрии. Выявление неиспользованных резервов роста прибыли.
45. Исходные предпосылки и методы планирования прибыли организаций туристической индустрии.
46. Эффективность как экономическая категория: понятие, сущность.
47. Критерии эффективности и требования, предъявляемые к ним.
48. Внутренние и внешние факторы, влияющие на эффективность функционирования организаций туристической индустрии.
49. Система показателей, характеризующих эффективность хозяйственной деятельности организаций туристической индустрии.
50. Инвестиции в туризме.

Тестовое задание

1. Одной из основных задач бухгалтерского учета является...
 - a) разработка кадровой политики;
 - b) составление смет, разработка норм и нормативов;
 - c) предотвращение отрицательных результатов хозяйственной деятельности;
 - d) осуществление инвестиционных проектов.
2. Предметом бухгалтерского учета является...
 - a) наличие и движение источников формирования активов организации;
 - b) наличие и движение активов, источников их формирования, обязательств и результатов деятельности организации;
 - c) наличие и движение активов в результате деятельности организации;
 - d) документирование всех хозяйственных операций в процессе деятельности организации.
3. Что отражается в активе баланса?
 - a) виды и размещение хозяйственных средств;
 - b) источники образования средств и их целевое назначение;
 - c) внеоборотные, оборотные активы и заемные средства;
 - d) собственные, заемные и оборотные средства.
4. Какие виды средств отражаются в активе баланса?
 - a) внеоборотные и оборотные активы;
 - b) собственные и привлеченные средства;
 - c) внеоборотные и привлеченные средства;
 - d) собственные и оборотные средства.
5. Что отражается в пассиве баланса?
 - a) внеоборотные и оборотные активы;
 - b) собственные и привлеченные средства;
 - c) внеоборотные и привлеченные средства;
 - d) собственные и оборотные средства.
6. Влияние фактора сезонности на экономику туризма способствует:
 - a) ухудшению использования материально-технической базы туризма;
 - b) повышению производительности труда в туризме;
 - c) повышению доходности туристской отрасли;
 - d) повышает эффективность использования основных фондов смежных отраслей хозяйства.
7. Что такое экономика?
 - a) сфера общественной жизни;
 - b) наука, изучающая национальное хозяйство в целом, условия и элементы производства;

с) это совокупность экономических отношений в сфере производства; обмена, распределения и потребления продукции;

д) искусство ведения хозяйства.

8. Туристские работы включают в себя:

- а) страхование;
- б) потребительские товары;
- с) бронирование;
- д) банковские услуги.

9. Нематериальные блага -это:

- а) образование;
- б) продукты питания;
- с) мед. Помощь;
- д) естественные дары природы.

10.Субъектами экономических отношений являются:

- а) человек;
- б) тур продукты;
- с) материальные производственные ресурсы;
- д) государство.

11. Тур-это:

- а) путешествие;
- б) переезд по какой-либо территории;
- с) первичная единица (товарная форма) туристского продукта, реализуемая клиенту как единое целое, продукт труда туроператора на определенный маршрут и в конкретные сроки;
- д) поездка.

12. Развитие туриндустрии зависит от факторов:

- а) демографических;
- б) транспортных;
- с) туристско-рекреационных ресурсов;
- д) экономических;
- е) политических.

13. Неизменными составляющими тура являются:

- а) размещение;
- б) питание;
- с) транспортное обслуживание;
- д) экскурсии.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания

«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий

		дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценки тестового задания

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств учебной дисциплины

ОП.07 «Иностранный язык (второй)»

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	7
3.1. Текущий контроль.....	7
3.2. Промежуточная аттестация.....	11
4. Критерии оценки текущего контроля	17
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	17

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.07 «Иностранный язык (второй)» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- владеть иностранным языком на уровне, который позволяет выпускникам общаться в устной и письменной формах как с носителями изучаемого иностранного языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения, в пределах изученных тем
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)
- определять основную тему и главные факты/события в воспринимаемом на слух тексте; игнорировать незнакомые слова, несущественные для понимания основного содержания
- выделять запрашиваемую информацию, представленную в эксплицитной (явной) форме, в воспринимаемом на слух тексте
- 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)
- уметь читать про себя и вслух при полном и детальном понимании содержания текста, построенного полностью на изученном материале
- понимать общее содержание текста, содержащего незначительный процент незнакомых лексических единиц
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- заполнять анкеты и формуляры,
- писать сообщение о себе с сообщением основных сведений (имя, фамилия, пол, возраст, адрес) в соответствии с нормами, принятыми в стране/странах изучаемого языка
- писать электронного сообщения личного и профессионального характера

- оформлять обращения, начальные и завершающие фразы и подписи в соответствии с нормами неофициального/официального общения, принятыми в стране/странах изучаемого языка
- вести **диалог этикетного характера**: начинать, поддерживать и заканчивать разговор, вежливо переспрашивать, выражать пожелания, благодарность, вежливо соглашаться на предложение/отказываться от предложения собеседника
- вести **диалог-расспрос**: сообщать фактическую информацию, отвечая на вопросы разных видов; выражать своё отношение к обсуждаемым фактам и событиям; запрашивать интересующую информацию; переходить с позиции спрашивающего на позицию отвечающего и наоборот
- вести **диалог-побуждение** к действию: обращаться с просьбой, вежливо соглашаться/ не соглашаться выполнить просьбу; приглашать собеседника к совместной деятельности, вежливо соглашаться/не соглашаться на предложение собеседника, объясняя причину своего решения
- излагать свои мысли на французском языке в пределах изученных тем
- определять логическую последовательность главных фактов, событий
- кратко представлять некоторые культурные явления родной страны и страны/стран изучаемого языка (основные традиции в проведении досуга и питания)
- сделать сообщение о Франции/ России, представив основные данные (географическое положение, климат, население)
- представить столицу Франции /России и главный город своего региона (общие сведения и основные достопримечательности);
- рассказать подробно о какой-либо достопримечательности Парижа, Москвы, своего родного города (исторический памятник, архитектурный комплекс и др.)
- покупать билет на транспорт, брать автомобиль в аренду и тд.
- сообщить/ расспросить о видах отдыха, о занятиях на отдыхе

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

- правила чтения
 - основные случаи неупотребления артикля перед существительными и именами собственными
 - употребление слитных артиклей
 - неопределённо-личное местоимение on;
- местоимение il в безличных конструкциях; употребление безличного оборота il y a;

- наиболее частотные глаголы первой, второй и третьей группы и их спряжение в *présent de l'indicatif*, *futur proche*, *futur simple*, *passé récent* и *passé composé*;
- притяжательные прилагательные
- указательные прилагательные
- образование имён существительных с помощью суффиксов: -teur/-trice, -ain/-aine, -ette, -ique, -iste, -isme, -tion/-sion, -ture; -eur/-euse, -ien/-ienne, -ais/-aise, -ois/-oise
- имён прилагательных с помощью суффиксов и окончаний: -ain/-aine, -eux/-euse, -f/-ve, -er/-ère, -as/-asse, -os/osse, -ique, -ant, -aire; -ible, -able; -ien/-ienne, -ais/-aise, -ois/-oise
- образование множественного числа существительных и прилагательных
- количественные и порядковые числительные
- вопросительные слова, типы вопросительных предложений, порядок слов в вопросительном предложении
- повелительное наклонение, вежливая форма *Impératif*
- обозначение времени
- личные местоимения-прямые дополнения
- личные местоимения-косвенные дополнения
- простые и сложные предлоги
- спряжение глаголов в настоящем времени в утвердительной и отрицательной форме
- спряжение непереходных (местоименных) глаголов в настоящем времени
- спряжение глаголов в *Passé récent* и *Passé composé*
- спряжение глаголов в *Imparfait*
- спряжение глаголов в *Futur proche* и *Futur simple*
- образование и употребление условного предложения *Hypothèse*
- образование и употребление условного наклонения *Conditionnel présent*
- степени сравнения прилагательных
- степени сравнения наречий

В результате освоения дисциплины ОП.07 «Иностранный язык (второй) обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	Контрольная работа
4 семестр	Контрольная работа
5 семестр	Контрольная работа
6 семестр	диф.зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**. \

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
- сформированность коммуникативной иноязычной компетенции, необходимой для успешной социализации и самореализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире в	-инициирует, поддерживает и заканчивает диалог в ситуациях официального общения в профессиональной сфере, используя аргументацию, эмоционально-оценочные средства, нормы речевого	Текущий контроль: - составление диалогических высказываний -составление монологических высказываний - просмотр видео,

совокупности её составляющих, а именно речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной - владение знаниями о социокультурной специфике страны/стран изучаемого языка и умение строить свое речевое и неречевое поведение адекватно этой специфике; - сформированность умения выделять общее и различное в культуре родной страны и страны/стран изучаемого языка - достижение уровня владения иностранным языком, позволяющего общаться в устной и письменной формах как с носителями изучаемого иностранного языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения - сформированность умения использовать иностранный язык как средство для получения информации из иноязычных источников в образовательных и самообразовательных целях ОК 01-02 ОК 04-06, ОК-09	этикета, а также понимает относительно полно (общий смысл) высказывания собеседника - умеет описывать явления, события, излагать факты в письме личного и делового характера - умеет ясно, логично и точно излагать информацию, свою точку зрения, давать совет, запрашивать информацию, использовать адекватные языковые средства изучаемого языка - умеет заполнять различные виды анкет, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране/странах изучаемого языка - умеет продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности на изучаемом языке - умеет ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников	прослушивание аудио текстов - чтение текста разных стилей с полным пониманием его содержания, выполнение после текстовых упражнений, составление ментальной карты, планов, схем - деловая и/или ролевая игра для реализации профессионально-ориентированных задач - устный опрос - заполнение форм, анкет, написание делового письма - выполнение тестов, проверочных работ Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем - чтение текста с пониманием запрашиваемой информации - ролевая игра по одной из изученных тем

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык (второй) с учетом профессиональной направленности основной образовательной программы среднего профессионального образования являются: устный опрос, оценка подготовленных домашних заданий, выполнение тестов и проверочных работ по изучаемым лексико-грамматическим темам. Текущий контроль успеваемости осуществляется во время аудиторных занятий в форме, избранной преподавателем.

Практические задания текущего контроля

Раздел 1. Вводно-фонетический курс

Тема 1.

1. Семейный альбом: презентация членов своей семьи. Имя, возраст, профессия.
2. Спряжение глагола *avoir* в утвердительной и отрицательной форме. Случаи неупотребления артикля.
3. Спряжение глаголов 1 группы в утвердительной и отрицательной форме.
4. Визитная карточка. Города, страны и национальности. Профессии. Спряжение глагола *être* в настоящем времени.
5. Составление монологических высказываний (5-7 фраз) о членах своей семьи, друзьях...
6. Составление диалогических высказываний по теме «Знакомство» с соблюдением норм речевого этикета и использованием речевых клише.
7. Прослушивание аудио текстов по изучаемой теме с извлечением полной информации.
8. Чтение текста о семье с соблюдением правил чтения буквосочетаний и интонации.
9. Чтение диалогов/текстов с полным пониманием их содержания, выполнение после текстовых упражнений.

Тема 2.

1. Опишите внешность родителей/ брата, сестры/друга в монологической/ диалогической речи. Правильно употребите прилагательные мужского и женского рода.
2. Задайте общие вопросы по теме при помощи оборота «*Est-ce que* ».
3. Задайте вопросы к одушевленному подлежащему, к неодушевленному прямому дополнению.
4. Задайте вопросы по теме с вопросительными словами: *comment, quel/quelle, où/ d'où*.
5. Расскажите о своих увлечениях. Расспросите об увлечениях друга, употребляя простую инверсию.
6. Выразите просьбу / дайте совет с соблюдением норм речевого этикета изучаемого языка.
7. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации.
8. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.
9. Употребите глагол *aller* (идти, ехать) в настоящем времени со странами, городами, местами городской инфраструктуры.
10. Назовите дни недели, месяцы года с глаголом *faire* в вопросительном предложении «Что ты делаешь/ вы делаете в субботу?»

Тема 3.

1. Расскажите о ваших отношениях с родителями/ друзьями. Используйте выражения: помогать родителям, хорошо/ плохо понимать друг друга, верить, доверять свои секреты, рассчитывать на помощь, ссориться/не ссориться, прощать, уметь слушать, разделять интересы, принимать чужое мнение, доверять/ не доверять людям.
2. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации, ответьте на вопросы.
3. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.
4. Используйте лексику по теме с модальными глаголами *devoir, falloir*
5. Замените прямые дополнения на местоимения-дополнения с модальными глаголами во фразах типа: Надо помогать родителям- Надо им помогать.
6. Расскажите, чем вы будете заниматься в свободное время (используйте все выражения в ближайшем будущем времени (*Futur proche*)).

Тема 4.

1. Расскажите о своей повседневной жизни. Используйте в рассказе наречия, помогающие выстроить логическую последовательность действий.
2. Ответьте на вопросы по теме. Спросите и ответите на вопрос о времени.
3. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации.
4. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.
5. Расскажите, как вы проводите свои выходные.
6. Расспросите вашего друга, как он проводит воскресенье.
7. Расскажите, как проходит утро в вашей семье, используя местоимение «он».
8. Расскажите, какие виды транспорта вы используете, когда едете на учебу/ в театр/на вокзал/ в аэропорт/ на море...

Раздел 2.

Тема 2.1.

1. Составьте диалог «A la réception». Попросите гостя назвать фамилию по буквам. Переспросите его имя.
2. Заполните формуляр на прибывшего гостя.
3. Расскажите о гостях, используя информацию с визитной карточки (имя, фамилия, профессия, национальность, место жительства, адрес).
4. Попросите гостя назвать свой номер телефона, запишите его в формуляр.

5. Расскажите, из каких стран приехали гости, используя глагол «venir»
6. Объясните гостю, где находится лифт, на каком этаже его номер.
7. Расскажите, что вы только что делали, употребляя *Passé récent*.
8. Прослушайте диалог по изучаемой теме и ответьте на вопросы.

Тема 2.2.

1. Опишите, что есть в гостиничном номере, что находится в ванной комнате, куда выходит номер.
2. Составьте диалог «Показ номера гостю».
3. Сравните два номера, используя степени сравнения прилагательных.
4. Расскажите о своей комнате, опишите расположение мебели, употребляя простые и сложные предлоги.
5. Расскажите гостю, какие помещения есть в гостинице и на прилегающей к гостинице территории.
6. Дайте справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задайте вопрос и дайте ответ на него. Предлоги места.
7. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации, ответьте на вопросы.
8. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.
9. Напишите предложения о приезде гостя в *Passé composé*.

Тема 2.3

1. Расскажите, какие блюда любят в вашей семье.
2. Расскажите, что едят обычно в России на завтрак, обед и ужин.
3. Расскажите, что предлагают на завтрак в гостинице.
4. Расскажите/ расспросите, что едят французы на завтрак, обед и ужин.
5. Составьте диалог «В ресторане».
6. Посоветуйте гостю ресторан и объясните, почему вы его советуете.
7. Расспросите гостя, какие блюда русской кухни он пробовал, что ему понравилось, а что нет и почему.
8. Закажите столик в ресторане, уточните количество гостей, место посадки, время.
9. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации, ответьте на вопросы.
10. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.

Тема 2.4.

1. Составьте диалог «Бронирование номера по телефону».
2. Уточните дату приезда и отъезда.
3. Уточните, на сколько дней приезжает гость.
4. Напишите электронное письмо - подтверждение бронирования по электронной почте.

5. Попросите к телефону руководителя, используя вежливую форму глаголов *vouloir/ pouvoir*.

6. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением полной информации, ответьте на вопросы.

7. Прочитайте текст с полным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.

Тема 2.5

1. Расскажите в *Futur simple* о предстоящем путешествии на самолете.

2. Расскажите в *Futur simple* о том, как вы будете путешествовать на поезде.

3. Разыграйте диалог «Покупка билета на поезд».

4. Возьмите автомобиль в аренду.

2. Расскажите о преимуществах путешествия на автомобиле.

3. Разыграйте диалог «Аренда велосипеда».

4. Сравните путешествие поездом и самолетом.

5. Выполните лексико-грамматические упражнения, используя глаголы *connaître / savoir*.

6. Расскажите, как можно передвигаться по Москве.

7. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением основной информации, ответьте на вопросы.

8. Прочитайте текст с основным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.

Тема 2.6.

1. Забронируйте тур на праздничные дни.

2. Забронируйте тур на летние каникулы с отдыхом на море.

3. Посоветуйте выбрать отель, расскажите о его преимуществах.

4. Расскажите, чем можно заниматься во время отдыха на море.

5. Составьте программу экскурсии по Москве.

6. Посоветуйте гостю культурные мероприятия во время его деловой поездки в Москву.

7. Расскажите, чем можно заняться во время отпуска, если.....
(используйте во всех предложениях *Conditionnel présent*).

8. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением основной информации, ответьте на вопросы.

9. Прочитайте текст с основным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения

10. Иии

Тема 2.7.

1. Расскажите о России: расположение, границы, горы, моря, океаны.

2. Расскажите о Москве и ее достопримечательностях.

3. Посоветуйте гостю достопримечательности и объясните дорогу к ним.

4. Расспросите, какие музеи и театры есть в Москве/ Петербурге.
5. Посоветуйте гостю достопримечательности и объясните дорогу к ним.
6. Расскажите о Франции: расположение, границы, горы, моря, океаны.
7. Расскажите о Париже и его достопримечательностях.
8. Подготовьте мультимедийную презентацию о достопримечательностях Москвы/ Санкт-Петербурга/Парижа.
9. Составьте экскурсионную программу.
10. Расскажите, как можно передвигаться в Париже.
11. Прослушайте аудио текст по изучаемой теме с извлечением основной информации, ответьте на вопросы.
12. Прочитайте текст с основным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине ОП.07 Иностранный язык (второй) в 3 семестре является проведение **Контрольной работы**

Задания промежуточной аттестации

1. La négation. Choisissez les bonnes réponses pour compléter les phrases. Plusieurs solutions sont possibles.

1. *Elle ne m'a ... écrit.*

a. rien	c. jamais
b. personne	d. plus

2. *Je n'ai ... vu.*

a. rien	c. jamais
b. personne	d. aucun

3. *Elle n'a écouté*

a. rien	c. jamais
b. personne	d. plus

4. *Il ne suit ... nos conseils.*

a. rien	c. jamais
b. personne	d. Pas

2. Article. Mettez un article, si c'est nécessaire.

1. *Il n'a jamais fait ... ski.*

a. —	c. du
b. le	d. de

2. *Maman n'a ni ... tomates ni ... poivrons pour faire une salade.*

a. — , — c.	d. de, de
b. les, les	d. des, des

3. *Je ne mange plus ni ... pain ni ... gâteaux.*

a. — , —	c. de, de
b. le, les	d. du, des

4. *Tu n'aimes ni ... mer ni ... montagne.*

a. — , —	c. de, de
b. la, la	d. une, une

5. *Je n'ai plus ... courage.*

a. de	c. —
b. le	d. du

6. *Ce n'est pas ... bureau de change.*

a. —	c. un
b. le	d. de

7. *Après cet accident, elle ne fait plus ... gymnastique.*

a. —	c. de la
b. la	d. de

8. *Ce n'est pas ... maison de ma sœur.*

a. —	c. la
b. une	d. De

3. **Futur simple.** Choisissez la bonne forme pour compléter les phrases.

1. *Nous ... demain soir.*

a. viendrions	c. viendront
b. viendrons	d. viendraient

2. *Elle ... cette lettre demain matin.*

a. envoie	c. enverrait
b. enverras	d. enverra

3. *Ma sœur ... le ménage dimanche.*

a. fasse	c. fera
b. feras	d. ferait

4. *Ils ... leur promesse.*

a. tiendrions	c. tiendront
b. tiendrons	d. tiendraient

5. *Bientôt, il ... la vérité.*

a. saura	c. saurait
b. sache	d. saurais

6. *Demain, tu te ... à 8 heures.*

a. lèveras	c. lèverais
b. lèves	d. lèvera

7. *Nous ... accepter cette proposition.*

a. devrions	c. devront
b. devrons	d. doivent

8. *J'espère que vous ... content.*

a. seriez	c. serez
b. soyez	d. seraient

9. *Vous ... de beaux châteaux et des champs de lavande.*

6. Ta maman ... une tarte excellente.

- a. est préparée c. s'est préparé
- b. a préparé d. s'est préparée

7. Les filles ... leurs plus belles robes.

- a. ont mis c. se sont mis
- b. ont mises d. se sont mises

8. Est-ce que vous ... ma lettre?

- a. avez reçue c. aviez reçue
- b. avez reçu d. aviez reçu

9. Je ... après minuit.

- a. suis rentré c. es rentré
- b. ai rentré d. ai rentrée

10. Pour arriver à l'heure à la gare, elles ... à 6 heures du matin.

- a. se sont réveillés c. ont réveillé
- b. se sont réveillées d. ont réveillées

6. Formation de l'Imparfait.

Choisissez la bonne forme de l'imparfait pour compléter les phrases.

1. Nous ... souvent dans ce restaurant.

- a. mangeais c. mangiez
- b. mangions d. mangeaient

2. En 2005, tu ... encore tout petit.

- a. étais c. étiez
- b. était d. étaient

3. Chaque année, je ... à la fête médiévale.

- a. participais c. participions
- b. participait d. participaient

4. On ... beaucoup cette ambiance.

- a. aimais c. aimions
- b. aimait d. aimaient

5. Mes grands-parents ... à la campagne.

- a. habitiez c. habitions
- b. habitait d. habitaient

6. Je ... toujours le métro pour aller à l'université.

- a. prenais c. preniez
- b. prenait d. prenaient

7. Vous ... comme un fou!

- a. conduisais c. conduisiez
- b. conduisait d. conduisaient

8. Elle ... les cheveux blonds.

- a. avais c. avions
- b. avait d. avaient

9. Tu ... les carottes!

- a. détestais c. détestiez

b. détestait

d. Détestaient

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине ОП.07 Иностранный язык (второй) в 4 семестре является проведение **Экзамена**

Задания промежуточной аттестации

1. Прочитайте и переведите текст:

Pour aller de Paris à Lyon, on peut prendre le train, l'avion, le bus et même le taxi. Le plus rapide, c'est l'avion. On met une heure pour aller de Paris à Lyon. C'est le plus rapide, mais c'est aussi le plus cher. Le voyage en avion coûte 150 euros pour un aller. Bien sûr, ça dépend des jours et des compagnies aériennes. Il y a un autre moyen de transport assez rapide, c'est le train. En plus c'est beaucoup moins cher que l'avion, ça coûte 42 euros l'aller simple. Le train est moins rapide que l'avion, c'est vrai, mais il met seulement deux heures.

2. Устный ответ

1. Расскажите о себе и о членах своей семьи.
2. Расскажите о своем друге, о его характере, увлечениях, внешности.
3. Расскажите, что вы любите делать в свободное время.
4. Расскажите о своей повседневной жизни. Используйте в рассказе наречия, помогающие выстроить логическую последовательность действий
5. Расскажите, чем вы будете заниматься в выходные дни: (используйте все выражения в ближайшем будущем времени (Futur proche).
6. Расспросите вашего друга, как он проводит воскресенье.
7. Расскажите о ваших отношениях с родителями/ друзьями.
8. Составьте диалог « A la réception ».
9. Опишите гостиничный номер, расскажите, какие службы есть в гостинице и где они находятся.
10. Опишите свою комнату, употребляя предлоги места.
11. Расскажите, что едят обычно в России на завтрак, обед и ужин.
12. Составьте диалог «В ресторане».
13. Составьте диалог «Бронирование номера по телефону».
14. Расскажите в Futur simple о предстоящем путешествии на самолете.
15. Составьте диалог «Покупка билета на поезд».
16. Сравните путешествие поездом и самолетом.

17. Расскажите, как можно передвигаться по Москве.
18. Расскажите, чем вы занимаетесь во время отдыха на море.
19. Расскажите, что можно посмотреть в Москве за три дня.
20. Расскажите о Париже и его достопримечательностях.
21. Прочитайте текст с основным пониманием его содержания, выполните послетекстовые упражнения

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%

«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
4. Критерии оценки текущего контроля	17
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	19

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
5 семестр	диф.зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

1. Примеры заданий текущего контроля: тесты, контрольные работы и т.п.

Примеры тестовых заданий

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:
 - а) конфликт;
 - б) внутриличностный конфликт;
 - в) межличностный конфликт;
 - г) межгрупповой конфликт;
 - д) конфликт между группой и личностью?
2. Конфликт, возникающий между людьми из-за:
 - а) несовместимости их взглядов, интересов, целей.
 - б) столкновения противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
 - в) состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
 - г) столкновения противоположно направленных интересов различных групп.
 - д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
3. Отметьте причины, способствующие 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.

4. Конфликтная ситуация это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

5. Конфликтогены это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

6. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

7. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

8. «Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон» это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- а) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- б) Обе стороны обладают одинаковой властью.

- в) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- г) Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- е) Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

11. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

12. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда, на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия не важен и случившееся не особо волнует.

13. 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 включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. 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.

15. Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ превосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
- б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
- в) информация, передаваемая в межличностных контактах от одного к другому.

16. Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

17. Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует. Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть. Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

18. Раскрыть сущность любой теории (по выбору). Перечислить этапы делового общения.

19. В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

20. Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта? Что такое интеракция?

21. Дайте определение понятию «социальной перцепции».

22. Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга. Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;

в) фактор отношения к нам.

23. Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

24. Дайте три определения оставшихся механизмов понимания.

25. Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

26. Деловое общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

27. К активным формам делового общения не относятся:

- а) деловые беседы,
- б) переговоры,
- в) урегулирование конфликтов

28. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

29. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;

д) обмен знаниями, информацией.

30. Назовите функции делового общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

31. Какие еще функции делового общения вам известны? Перечислите их.

32. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

33. Деловая беседа - это...

34. Приведите примеры:

- а) открытых вопросов, используемых в деловой беседе;
- б) закрытых вопросов, используемых в деловой беседе.

2. Примерный перечень практических работ

№1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.

№2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

№3. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

№4. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

№5. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

№6. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

№7. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Примеры Практических занятий Практическое занятие № 2

Тема: Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Цель: изучить особенности общения, мешающие его эффективному проведению.

Проверяемые результаты обучения: ОК 01-05, ОК 09, У1-2, 31-9.

Основные понятия и термины: интеракция, межличностные

отношения, манипулирование, формальное, деловое общение, стратегии взаимодействия, координация, согласование, партнерство, совместимость, поведение, теории поведения

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Рассмотрим процесс взаимодействия в транзактной теории Э. Берна.

Теория транзактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «транзакция». Транзакция - это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются

три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя - проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т.п.

Родитель - требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т.п.

Взрослый - работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т.п.

Задание 1. Тест, определяющий соотношение трех «Я» («Взрослый», «Родитель», «Ребенок») в поведении личности.

Тест. «Родитель-Взрослый-Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила не зависимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например,

однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль

Задание 2. Ниже перечислены характеристики поведения при определенных позициях (в рамках трансактного анализа). Определите, что в данном списке принадлежит «Родителю», «Взрослому» и «Ребенку».

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права, «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Задание 3. Определите тип трансакций в приведенных примерах. Будет ли эффективным общение в данных трансакциях и почему?

1. А. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?
В. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
2. А. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
В. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
3. А. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
В. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
4. А. Как вам нестыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!
В. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете...
Садитесь, пожалуйста.
5. А. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

В. Могу и вообще не выступать...

6. А. Сходи, погуляй с Джерри; заодно зайдешь за хлебом.

В. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

7. А. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

В. Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Контрольные вопросы

1. Что означает термин «трансактный анализ»?
2. Что такое «Трансакция»?
3. Какие позиции в общении выделяет Э. Берн?
4. Дайте характеристику каждой их позиций.
5. Как можно использовать трансактный анализ в практике делового общения?

3. Примеры заданий для самостоятельной работы студента (темы докладов, презентаций и т.п.)

Примерная тематика докладов, рефератов:

1. Коммуникативная сторона процесса общения.
2. Лингвистические средства общения.
3. Виды речи, их характеристика и специфика использования в процессе общения.
4. Умение слушать собеседника. Стили слушания. Ошибки при слушании.
5. Техника активного слушания. Приемы активизации внимания слушателя.
6. Паралингвистические средства общения.

7. Экстралингвистические средства общения.
8. Кинесические средства общения.
9. Проксемические средства общения.
10. Пространственные формы организации общения для разного числа участников переговорного процесса. Отношение различных культур к пространству.
11. Мимика. Лицевая экспрессия в деловом взаимодействии.
12. Пантомимика. Основы пантомимической выразительности в деловом взаимодействии.
13. Контакт глаз. Частота обмена взглядами, длительность взгляда, в деловом взаимодействии,

Примерная тематика докладов с презентациями

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы
3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
4. В чем специфика стадии аргументации? Как вести себя во время возражений?
5. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
6. Что значит подготовить презентацию?
7. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
8. Каковы требования к публичной речи?
9. Назовите этапы подготовки и произнесения речи.
10. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?

11. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
12. Какие средства обеспечивают целостность, ясность, связность, краткость делового письма?

4. Вопросы для промежуточной аттестации

1. Понятие общения. Место и роль общения в жизни человека. Виды общения. Типы общения. Характеристика делового общения.
2. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения.
4. Стили общения.
5. Коммуникативная компетентность и ее роль в профессиональном общении.
6. Кинесические средства общения.
7. Такесические средства общения.
8. Проксемические средства общения.
9. Приемы профессионального слушания.
10. Деловая беседа как основная форма делового общения.
11. Психологические особенности публичного выступления в деловой коммуникации.
12. Факторы, влияющие на восприятие и понимание другого человека.
13. Коммуникативные барьеры в деловом общении и их психологическая сущность.
14. Психологические механизмы восприятия в процессе делового общения.
15. Сущность феномена психологического влияния в деловом общении.
16. Ролевые и межличностные отношения в деловом общении.
17. Стратегии взаимодействия в общении.
18. Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э. Берн).
19. Конфликтное взаимодействие в деловом общении.
20. Манипуляции в деловом общении.
21. Приемы эффективного взаимодействия в рамках делового общения.
22. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на деловое общение.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания

«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

ОП.09 Основы туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	9
4. Критерии оценки текущего контроля	16
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	17

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.09 Основы туризма и гостеприимства программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания туристов;
- использовать различные средства делового общения;
- определять потребности туристов;
- осуществлять обслуживание туристов в соответствии с нормами законодательства;
- выполнять требования этики при выполнении трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства, с учетом вида транспорта

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития туристской деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства;
- сущность туристского продукта и его потребительские свойства;
- законодательство о защите прав потребителей; технологии обслуживания туристов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	диф. зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: социальные предпосылки возникновения и развития туристской деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства; сущность туристского продукта и его потребительские свойства; законодательство о защите прав потребителей; технологии обслуживания туристов.	Демонстрировать понимание социальных предпосылок возникновения и развития туристской деятельности; потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства; сущности туристского продукта и его потребительских свойств; законодательства о защите прав потребителей; технологий обслуживания туристов.	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Освоенные умения: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания туристов; использовать различные средства делового общения; определять потребности туристов; осуществлять обслуживание туристов в	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по соблюдению в профессиональной деятельности правил обслуживания туристов; использованию различных средств делового общения; определению потребностей туристов;	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

соответствии с нормами законодательства; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства, с учетом вида транспорта	осуществлению обслуживания туристов в соответствии с нормами законодательства; выполнению требований этики при выполнении трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства, с учетом вида транспорта	

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Значение туризма в жизни общества

Тема 1.1. История развития туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Этапы и закономерности развития туризма в мире как как одной из сфер общественного развития.
2. Путешествие как основа современного туризма.
3. Основные понятия: «путешествие», «путешественник», «туризм», «турист», «въездной туризм», «выездной туризм», внутренний туризм».
4. Факторы развития туризма: политические, экономические, социальные, распространения культуры и образования, успехи в развитии транспорта, развитие средств информации.
5. Условия, необходимые для успешного развития туризма: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал.
6. Функции туризма: социально-культурная, рекреационная, познавательная, развивающая, развлекательная.

Практическое задание:

Практическое занятие 1. Оценка факторов, оказывающих влияние на развитие туризма

Тема 1.2. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Возможности экономического воздействия туризма.
2. Влияние туризма на развитие потребительского спроса и отраслей, выпускающих потребительскую, сувенирную и специальную туристскую продукцию.
3. Роль туризма в увеличении доходов транспортных и развлекательных предприятий, средств связи.
4. Проблемные стороны воздействия туризма на экономику региона.
5. Значение туризма в решении социальных проблем общества: восстановление трудоспособности человека, рациональное использование свободного времени, обеспечение занятости населения, рост доходов трудящихся, экологическая невредность туризма.
6. Гуманитарное значение туризма.
7. Туризм как совмещение отдыха с познанием.
8. Мирная направленность туризма.
9. Интеллектуальное содержание туризма и экскурсий.
10. Мирная направленность туризма и воспитание подрастающего поколения.
11. Формирование гражданской позиции, опираясь на закономерности исторического развития общества и сферы туризма.

Практическое задание:

Практическое занятие 2. Анализ экономического, социального, гуманитарного влияния туризма на жизнь общества в России и других странах.

Раздел 2. Организационные основы туризма

Тема 2.1 Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Основные понятия: маршрут, туристский маршрут, тур, пакет-тур, транстур, туристская путевка, туристский ваучер, договор на туристское обслуживание, гостеприимство, гостиница, гостиничные услуги.
2. Классификация маршрутов и туров по признакам: формирование и содержание пакета услуг при продаже, содержание программы обслуживания, сезонность действия, построение трассы маршрута, продолжительность путешествия, возрастной состав участников.
3. Классификация транстуров по виду транспорта на маршруте и его принадлежности.

Практическое задание:

Практическое занятие 3. Изучение потребностей туристов и подбор туристских программ, подходящих по содержанию, построению маршрута, сезонности, продолжительности и т.д.

Самостоятельная работа:

1. Изучение законодательства, фиксирующего основные понятия в сфере туризма и гостеприимства.
2. Составление схем и таблиц, раскрывающих основные понятия в сфере туризма и гостеприимства.

Тема 2.2 Туристский продукт и его потребительские свойства

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Понятие «туристский продукт».
2. Туристский продукт и его составляющие: туры, туристско-экскурсионные услуги, товары.
3. Этапы разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов продукта, периодичности его предоставления; составление туристских пакетов, расчет стоимости, реклама, продажа, обслуживание, анализ обслуживания.
4. Потребительские свойства туристского продукта
5. Понятие «туристский продукт».
6. Туристский продукт и его составляющие: туры, туристско-экскурсионные услуги, товары.
7. Этапы разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов продукта, периодичности его предоставления; составление туристских пакетов, расчет стоимости, реклама, продажа, обслуживание, анализ обслуживания. Потребительские свойства туристского продукта

Практическое задание:

Практическое занятие 4. Разработка вербальной модели тура

Тема 2.3 Технология обслуживания туристов

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Определение понятий: «туристско-экскурсионная организация», «туроператор», «турагент».
2. Цели и функции туристско-экскурсионных организаций.
3. Понятие и содержание программы обслуживания.
4. Состав услуг. Основные и дополнительные услуги.
5. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме.
6. Рекомендации по обслуживанию туристов во время путешествия.

Практическое задание:

Практическое занятие 5. Анализ приложений основных туроператоров

по внутреннему и международному туризму

Тема 2.4 Индустрия туризма

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Понятие «индустрия туризма».
2. Пять участников туристского сектора: гостиницы, транспорт, турагентства, туроператоры, глобальные компьютерные системы.
3. Роль и место каждого участника туристского сектора на рынке.
4. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
5. Транспортные предприятия в туризме.
6. Роль транспортных услуг в туризме.
7. Рейтинг видов транспорта по их использованию для туристских перевозок.
8. Перевозка туристов водным, автомобильным и железнодорожным транспортом.
9. Гостиничные предприятия в туризме.
10. Роль гостиничных услуг в туризме.
11. Классификация гостиниц по признакам: число номеров, целевые рынки, уровень сервиса, место размещения, природные зоны размещения, время функционирования.
12. Другие классификации гостиниц и средств размещения туристов.
13. Виды номеров.
14. Принципы обслуживания в гостиницах.
15. Предприятия питания в туризме.
16. Роль услуги питания в туризме.
17. Типы предприятий питания, используемые в туризме.
18. Классификация ресторанов и баров.
19. Принципы обслуживания туристов в ресторанах.

Практическое задание:

Практическое занятие 6. Анализ российского туристского рынка и характеристика основных игроков на рынке туризма и гостеприимства.

Раздел 3. Международный туристский рынок

Тема 3.1 Международный туристский рынок

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Понятие «туристский рынок».
2. Элементы туристского рынка: спрос, предложение, цена и конкуренция.
3. Взаимодействие основных элементов туристского рынка.
4. Основные участники туристского рынка: производители

туристского продукта, потребители туристского продукта, государство.

5. Особенности туристского рынка.
6. Страны, принимающие туристов и страны, отправляющие туристов.
7. Пассивный и активный туризм.
8. Туристский баланс. Экспорт и импорт туристских услуг.
9. Доходы от экспорта туристских услуг.
10. Потребительские расходы на туризм.
11. Расходы на туристский импорт.
12. Структура международного туристского рынка.
13. Региональные туристские рынки.
14. Национальные туристские рынки.
15. Динамика международного туризма.
16. Доля регионов мира на туристском рынке по прибылям и поступлениям от международного туризма (в развитии по годам).

Практическое задание:

Практическое занятие 7. Анализ международной туристской статистики

Тема 3.2. Международные туристские организации и мероприятия

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Виды международных туристских организаций.
2. Цели и задачи международных туристских организаций.
3. Ведущая роль Всемирной туристской организации (ЮНВТО).
4. Другие международные туристские организации.
5. Членство в международных туристских организациях.
6. Роль международных туристских организаций в развитии международного туризма.
7. Основные международные туристские мероприятия.
8. Календарь их проведения.

Практическое задание:

Практическое занятие 8. Характеристика основных международных туристских организаций и анализ их вклада в развитие международного туризма

Раздел 4. Туризм в России

Тема 4.1. Современное состояние туризма в России

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. История развития туризма в России.
2. Современное состояние туризма.
3. Мониторинг туристского рынка.
4. Туристский потенциал регионов России: объекты

познавательного, оздоровительного, спортивного, делового и иного назначения.

5. Основные проблемы туристского рынка РФ.
6. Структура российского туристского рынка.
7. Динамика развития внутреннего туризма.
8. Въездной туризм.
9. Основные страны – поставщики туристов в Россию.
10. Динамика въездного потока по целям путешествий.
11. Выездной туризм.
12. Структура выездного потока по целям путешествий (в динамике).
13. Основные страны выезда граждан РФ. Туристский баланс России по экспорту и импорту туристских услуг.
14. Приоритетные направления развития российского туризма: внутренний туризм, въездной туризм, социальный туризм, самостоятельный туризм.
15. Структура управления туризмом в России.
16. Задачи государственной политики и нормативно-правовая база в сфере туризма.
17. Общественные организации на российском туристском рынке.

Практическое задание:

Практическое занятие 9. Анализ политической и экономической ситуации в России с целью выявления влияния на туристскую деятельность

Тема 4.2 Характеристика и тенденции развития индустрии гостеприимства в России

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Основные этапы развития гостиничной индустрии в России.
2. Современное состояние гостиничного хозяйства.
3. Исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения нового туристского продукта, экскурсионного маршрута.
4. Национальная классификация гостиниц.
5. Структура гостиничного фонда.
6. Современные требования к гостиничному хозяйству и обслуживанию.
7. Участие иностранного капитала.
8. Перспективы развития.
9. Предприятия питания в России: краткая характеристика и тенденции развития.

Практическое задание:

Практическое занятие 10. Анализ рынка гостиничных услуг города, региона, страны.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение диф.зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. История развития туризма в мире.
2. Этапы развития туризма в РФ.
3. Основные понятия: «путешествие», «путешественник», «туризм», «турист».
4. Современное состояние туризма в РФ.
5. Томас Кук – основоположник туризма.
6. Основные проблемы туристских фирм в России. Основные проблемы туристского рынка России.
7. Функции туризма. Краткая характеристика функций туризма.
8. Положительные и негативные факторы, влияющие на развитие туризма в городах РФ (на примере Москвы).
9. Условия, необходимые для успешного развития туризма. Характеристика условий, необходимых для успешного развития туризма. Примеры условий, необходимых для успешного развития туризма.
10. Причины, тормозящие развитие туризма в РФ.
11. Обслуживание иностранцев на территории РФ.
12. Факторы, влияющие на развитие туризма. Примеры влияния факторов на развитие туризма в разных странах.
13. Основные этапы развития гостиничной индустрии в России.
14. Значение туризма в решении различных проблем общества.
15. Характеристика современного состояния гостиничного хозяйства России (на примере Москвы).
16. История возникновения предприятий питания в России.
17. Характеристика современного состояния рынка услуг предприятий питания (на примере Москвы).
18. Характеристика авиаперевозок, железнодорожных, водных перевозок и автобусных (автомобильных) перевозок в туризме.
19. Типы предприятий питания, используемые в туризме. Определение понятий «ресторан», «бар».
20. Определение понятий «гостиница», «туристская гостиница». Классификация гостиничных предприятий.
21. Определение понятия «ресторан». Классификация ресторанов. Характеристика различных типов ресторанов.
22. Определение понятий: «ресторан», «бар». Специфика работы ресторанов и баров в отелях.
23. Определение понятия «бар». Классификация баров. Характеристика различных типов баров.

24. Определения понятий: «маршрут», «туристский маршрут», «тур», «транстур», «программный тур».

25. Классификация туристских маршрутов, туров и транстуров по различным параметрам.

26. Структура международного туристского рынка. Характеристика международного туристского рынка.

27. Международные туристские организации: классификация, значение. Международные туристские мероприятия.

28. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) – ведущая организация в сфере туризма.

29. Определения понятий: «туристско-экскурсионные организации», «туристский оператор» и «туристский агент». Функции туроператоров и турагентов на рынке. Характеристика функций туроператора и турагента на рынке.

30. Определение понятия «туристский продукт». Составляющие туристского продукта. Характеристика составляющих туристского продукта.

31. Определение понятия «туристский рынок». Особенности туристского рынка.

32. Потребительские свойства туристского продукта. Характеристика потребительских свойств туристского продукта. Необходимость соблюдения потребительских свойств в процессе разработки туристского продукта.

33. Этапы разработки туристского продукта. Характеристика этапов разработки туристского продукта.

34. Туристская индустрия: понятие, свойства. Состав туристской индустрии.

35. Определение понятия «программа обслуживания». Состав типовой программы обслуживания.

36. Рекомендации по обслуживанию туристов в путешествии.

Тестовое задание

1. Дайте определение понятия «путешествие».

А) Единичный акт циклической миграции населения с возвращением в постоянное место жительства.

Б) Передвижение по какой-либо территории, акватории для их изучения, а так же с общеобразовательными, познавательными, спортивными и другими целями.

В) Передвижение по какой-либо территории с любой целью, в том числе с целью перемены места жительства и заработка денег.

2. Кого принято считать основателем современного туризма?

А) Томаса Кука.

Б) Роберта Смарта.

В) Васка да Гама.

3. Где было открыто первое в истории туристское бюро?

- А) В Берлине
- Б) В Лондоне
- В) В Париже

4. Из предложенных определений выберите определение понятия «туризм».

А) Временный выезд людей с постоянного места жительства в целях вакационных, оздоровительных, познавательных или профессионально-деловых без занятия оплачиваемой деятельности в месте временного пребывания.

Б) Временный выезд людей с постоянного места жительства в целях вакационных, оздоровительных, в том числе с целью поиска заработка.

В) Временный выезд людей с постоянного места жительства с целью заработка и перемены постоянного места жительства.

5. Закончите определение понятия «туристы - это...»:

А) Лица, которые перемещаются за пределами своей страны своего места жительства между двумя и более пунктами, независимо от цели.

Б) Лица, которые путешествуют с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего места жительства не менее 24 часов.

В) Лица, путешествующие с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего жительства менее 24 часов.

6. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором перечислены факторы, влияющие на развитие туризма.

А) Политические, экономические, социальные, распространение культуры и образования, развитие транспорта и средств информации.

Б) Природные богатства, ресурсы гостеприимства, инфраструктура, материальная база.

В) Природно-экологические, социально-экономические, политические, демографические.

7. Какая организация является самой влиятельной в сфере туризма?

А) Всемирная организация туристских агентств.

Б) Всемирная туристская организация ООН.

В) ЮНЕСКО.

8. Когда празднуется Всемирный день туризма?

А) 30 сентября.

Б) 27 сентября.

В) 27 октября.

9. Перечислите условия, необходимые для успешного развития туризма.

А. Политические, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности.

Б. Природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.

В. Природно-экологические, социально-экономические, демографические.

10. Дайте определение «материальная база».

А) Подземные и наземные сооружения, необходимые для удовлетворения потребностей туристской индустрии.

Б) Основные наземные постройки необходимые для удовлетворения требований туристов с точки зрения удобств и эстетического восприятия.

В) Туристские фирмы, занимающиеся организацией и продажей туристских поездок.

11. К инфраструктуре места отдыха можно отнести:

А) Музеи, памятники архитектуры.

Б) Библиотеки, мотели, турбазы, кафе.

В) Освещение, коммуникации, автостреды.

12. Каковы сферы воздействия туризма на экономику страны региона?

А) Предпринимательская, потребительская, доходная, валютная сферы.

Б) Предпринимательская и потребительская сферы.

В) Доходная и валютная сферы.

13. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором перечислены основные направления влияния туризма на экономику региона.

А) Туризм оказывает влияние только на экономику региона.

Б) Туризм оказывает влияние только на социальные проблемы общества.

В) Экономическое, социальное, гуманитарное.

14. В чем заключается социальное значение туризма в жизни общества?

А) В совмещении отдыха с познанием, мирной направленности, воспитании подрастающего поколения.

Б) В восстановлении трудоспособности, рациональном использовании рабочего времени, обеспечении занятости, росте доходов, экологической неврежденности.

В) В стабилизации валютных поступлений, увеличение доходов туристских фирм и предприятий.

15. Гуманитарное значение туризма заключается в:

А) обеспечении занятости населения, рациональном использовании свободного времени, притоке валюты в регион.

Б) сезонной дифференциации цен, развитии дорожно-транспортной инфраструктуры, увеличении спроса на сувенирную продукцию.

В) развитии личности, совмещении отдыха с познанием, мирной направленности, воспитании подрастающего поколения.

16. Перечислите проблемы, возникающие в регионе в процессе развития туризма.

А) Сезонность, транспортные и продовольственные проблемы.

Б) В регионе не возникает никаких проблем.

В) Основные проблемы – сезонность и нехватка квалифицированных кадров.

17. Каким образом можно решить проблему сезонности в туризме?

А) Давать рекламу в специализированных изданиях, продумать систему скидок для постоянных клиентов, сокращать штат на туристских предприятиях.

Б) Предложить сезонную дифференциацию цен, развивать несезонные формы отдыха, обеспечить полноценный отдых в несезон.

В) Расширение местного производства услуг, развитие подсобных хозяйств, поиск альтернативных трасс для доставки туриста к объектам туристского показа и развлечений.

Практическое задание:

Ситуация для обсуждения «Перспективы развития туризма в Санкт-Петербурге»

«Программа развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2005—2010 гг.», получившая неформальное название «три пятерки», была утверждена городским правительством в октябре 2005 г. Она призвана исправить положение в туристской отрасли Санкт-Петербурга, которое в последние годы было далеко не блестящим. На реализацию Программы в 2008 году из городской казны было выделено 150 млн руб. Как тратятся эти деньги, следит комитет по инвестициям и стратегическим проектам.

По словам его председателя, прежде всего разработчики и исполнители программы пришли к выводу, что без нормальной продажи — маркетинга —

имиджа северной столицы ждать притока туристов бессмысленно. В январе 2006 г. было создано Агентство городского маркетинга (АГМ). Ему поручено разместить рекламу Санкт-Петербурга за рубежом — в аэропортах и на центральных улицах Лондона и Парижа, Берлина и Стокгольма, Копенгагена и Хельсинки. Помимо этого, были организованы ознакомительные туры для пяти групп иностранных туроператоров в северную столицу. Стенды, посвященные городу на Неве, были представлены на крупнейших международных туристских ярмарках.

Ориентироваться туристам в городе поможет «Служба ангелов». «Ангелы» — студенты со знанием иностранных языков — курсируют по центральным улицам и отвечают на любые вопросы приезжих: где поесть, как развлечься, помогают составить оптимальный маршрут передвижения по городу. Кроме того, запланировано установить 10 информационных киосков. А безопасность туристов обеспечат специально выделенная «горячая» телефонная линия и организованное в составе ГУВД подразделение для работы с гостями Санкт-Петербурга.

Выполнению программы мешают проблемы, которые не зависят от городских властей. Например, иностранцы жалуются на сложности с оформлением виз в Россию. Союз туристической РФ подготовил обращения в федеральные органы власти с предложениями упростить порядок выдачи въездных документов в страну и снизить их стоимость. Другой вопрос, решить который нельзя без участия Москвы, — это модернизация работы петербургских музеев, находящихся в федеральной собственности.

Статистика. Для туристской отрасли самым успешным был юбилейный 2003 г. — город посетило 4 млн гостей. В 2004 г. число туристов оставалось на этом же уровне, в 2005 г. снизилось до 2,9 млн, в 2006 г. увеличилось до 3,5 млн гостей.

Вопросы по теме:

1. Как вы оцениваете потенциал развития туристической отрасли в Санкт-Петербурге?
2. Что вы можете отнести к сильным и слабым сторонам города, как туристской дестинации?
3. Какие мероприятия можно предложить для улучшения имиджа северной столицы как туристской дестинации?
4. Дайте характеристику современного состояния туризма в Санкт-Петербурге. Какие мероприятия проводятся для привлечения туристов в город?
5. Подготовьте характеристику современного состояния туризма в Москве. Какие мероприятия проводятся для привлечения туристов в город?

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания

«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении

		и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

ОП.10 Туристско-рекреационное ресурсоведение

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	4
3.1. Текущий контроль.....	4
3.2. Промежуточная аттестация.....	6
4. Критерии оценки текущего контроля	10
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	11

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.10 Туристско-рекреационное ресурсоведение программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- осуществлять поиск и анализ информации о туристско-рекреационных ресурсах;
- способствовать сохранению окружающей природной среды и природных ресурсов, а также объектов культурного наследия.

знать:

- особенности различных видов туристско-рекреационных ресурсов;
- технологии применения туристских ресурсов в профессиональной деятельности;
- тенденции изменении климата и способы сохранения природной среды и культурно-исторических объектов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	диф. зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: социальные предпосылки возникновения и развития туристской деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства; сущность туристского продукта и его потребительские свойства; законодательство о защите прав потребителей; технологии обслуживания туристов.	Демонстрировать понимание социальных предпосылок возникновения и развития туристской деятельности; потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства; сущности туристского продукта и его потребительских свойств; законодательства о защите прав потребителей; технологий обслуживания туристов.	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Освоенные умения: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания туристов; использовать различные средства делового общения; определять потребности туристов; осуществлять обслуживание туристов в соответствии с нормами законодательства; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства, с учетом вида транспорта	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по соблюдению в профессиональной деятельности правил обслуживания туристов; использованию различных средств делового общения; определению потребностей туристов; осуществлению обслуживания туристов в соответствии с нормами законодательства; выполнению требований этики при выполнении трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций,

оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Тема 1. Понятие туристских ресурсов

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Учение о туристских ресурсах.
2. Кадастр туристских ресурсов.
3. Туристский интерес. Объекты туристского интереса. Туристские впечатления.
4. Принципы комплексности и дополнительности использования туристских ресурсов.
5. Свойства туристских ресурсов: аттрактивность, экзотичность, контрастность, оригинальность, уникальность, информативность, эстетическая привлекательность и целебно-оздоровительная значимость, возможность использования для различных видов и форм туристско-рекреационных занятий.
6. Социальные факторы, влияющие на уровень аттрактивности ресурсов.

Практическое задание:

Практическое занятие 1. Составить перечень объектов туристского интереса (на примере конкретной дестинации).

Тема 2. Природные туристские ресурсы

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

Понятие о природных туристских ресурсах, их классификация.

Рекреационное использование особо охраняемых природных территорий.

Практическое задание:

Практическое занятие 2. Анализ ресурсного потенциала ООПТ (на примере конкретного ООПТ).

Тема 3. Культурно-исторические туристские ресурсы

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Группировка культурно-исторических ресурсов.
2. Памятники истории и культуры и их разновидности.
3. Историко-культурный потенциал.
4. Природное и культурное наследие в системе международного туризма.
5. Культурный ландшафт.

6. География мировых культурно-исторических туристских ресурсов
7. Формы путешествий к культовым местам.
8. Памятники светской и культовой архитектуры.
9. Формы вовлечения культурно-исторических ресурсов в систему рекреационно-туристского обслуживания.

Практическое задание:

Практическое занятие 3. Найти и проанализировать информацию о культурно-исторических ресурсах дестинации (на конкретном примере).

Тема 4. Социально-экономические ресурсы туризма

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Определение и классификация социально-экономических ресурсов.
2. Инфраструктура туризма.
3. Трудовые ресурсы в туризме.
4. Информационные ресурсы туризма.
5. Туристские объекты, комплексы и учреждения

Практическое задание:

Практическое занятие 4. Охарактеризовать туристскую инфраструктуру конкретной туристской территории.

Тема 5. Туристское районообразование и районирование

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Процесс туристского районообразования, его этапы.
2. Туристское районирование.
3. Понятие о туристском регионе. Туристский регион и его цикл развития.
4. Факторы, условия формирования и развитие туристского региона.
5. Туристские регионы мира.
6. Районообразующие факторы в международном туризме.
7. Иерархия и типология туристских районов, их специализация.
8. Тематические парки и их использование в туризме.

Практическое задание:

Практическое занятие 5. Перечислить факторы формирования и развития конкретного туристского региона.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение дифференцированного зачета.

Примерные вопросы промежуточной аттестации

1. Туристско-рекреационное ресурсоведение как часть комплексного страноведения.
2. Значение туристских ресурсов в развитии туристского бизнеса.
3. Предмет и задачи туристского ресурсоведения.
4. Методы туристского ресурсоведения.
5. Понятие и структура туристского потенциала территорий.
6. Методики оценки туристского потенциала территорий.
7. Оценка качества территорий для развития туризма и отдыха.
8. Сопряженная оценка туристского потенциала территории и экономикогеографических условий развития туризма
9. Основные понятия о туристских ресурсах.
10. Классификация туристских ресурсов и требования, предъявляемые к ним.
11. Свойства и характеристики туристских ресурсов.
12. Кадастр туристских ресурсов.
13. Рекреационные ресурсы.
14. Картографический метод оценки туристских ресурсов
15. Понятие о природных рекреационных ресурсах туризма.
16. Методы оценки природных ресурсов туризма.
17. Значение туристской ренты при использовании природных ресурсов туризма.
18. Роль орографических условий при организации туризма.
19. Роль климатических условий при организации туризма.
20. Роль водных рекреационных ресурсов при организации туризма.
21. Роль биологических ресурсов при организации туризма.
22. Природные лечебные ресурсы.
23. Комплексная оценка природных условий и ландшафтов.
24. Элементы культуры, вызывающие интерес у туристов.
25. Культурно-исторические ресурсы туризма.
26. Роль культурного наследия в развитии туризма.
27. Памятники, входящие в Список Всемирного наследия ЮНЕСКО.
28. Культурный ландшафт как объект природного и культурного наследия.
29. Определение и классификация социально-экономических ресурсов туризма.
30. Инфраструктура туризма как основа социально-экономических ресурсов.
31. Инфраструктура транспорта в туризме.
32. Инфраструктура размещения и питания туристов.

33. Туристские объекты, комплексы и учреждения.
34. Туризм и окружающая среда.
35. Экологический туризм.
36. Особоохраняемые природные территории как ресурс экотуризма.
37. Рекреационные нагрузки на ландшафтные комплексы.
38. Основные факторы рекреационного районирования.
39. Виды и схемы рекреационного районирования.
40. Эколого-экономическое, медико-географическое, ландшафтное, экономическое и комплексное районирование.
41. Рекреационное районирование России.
42. Зарубежный опыт туристско-рекреационного районирования.
43. Туристское районирование России.
44. Особые экономические туристско-рекреационные зоны.
45. Туристско-рекреационные ресурсы Европейского Севера.
46. Туристские ресурсы Центра России.
47. Туристские ресурсы Юга России.
48. Туристские ресурсы Сибири и Дальнего Востока

Тестовое задание

1. Совокупность природных, культурно-исторических и социально-экономических предпосылок для организации туристской деятельности на определенной территории

- а) потенциал территории
- б) возможности территории
- в) туристические ресурсы

2. Структура туристского потенциала территории включает:

- а) туристические ресурсы;
- б) туристические предпосылки;
- в) туристические ресурсы и инфраструктуру;
- г) туристическую инфраструктуру.

3. При оценке туристского потенциала территорий необходимо учитывать параметры:

- а) уникальность имеющихся объектов и различия в доступности объектов;
- б) различия в плотности размещения объектов в пределах региона;
- в) разнообразие и комплексность имеющихся объектов и их физическое состояние;
- г) все перечисленное выше.

4. Природные, исторические, социально-культурные объекты,

включающие в себя объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил – это

- а) туристские ресурсы;
- б) рекреационные ресурсы;
- в) туристско-рекреационные ресурсы.

5. Природные и историко-культурные ресурсы, используемые самими туристами и отдыхающими – это

- а) непосредственные ресурсы;
- б) косвенные ресурсы;
- в) прямые ресурсы.

Практическое задание

Практическое задание №1: Составьте характеристику одного из ресурсоориентированных видов туризма по следующему плану:

1. Вид туризма
2. Особенности организации
3. Современное состояние
4. Используемые туристические ресурсы
5. Примеры известных туристских маршрутов
6. Основные центры и их география.

Практическое задание №2: Проанализируйте любую туристскую карту или схему (по выбору), последовательно выполнив задания и ответив на вопросы. Прежде всего укажите:

- общие сведения о карте (название, год издания, страна и город издания, картографируемая территория, картографическая фабрика, тираж карты, автор, если есть);
- тип картографического издания и обоснованность его выбора;
- масштаб карты, его величина и оптимальность подбора;
- элементы, легенда и дополнительные сведения карты;
- картографическое изображение и его свойства;
- наглядность, читаемость, дизайн и техническое оформление карты;
- генерализацию и непрерывность картографического изображения;
- способы картографического изображения и оптимальность их выбора;
- условные знаки.

1. Какие рекреационные и туристские объекты показаны на карте; какие

качественные и количественные показатели позволяет измерить ваша карта?

2. Каковы наиболее значимые достоинства и недостатки изучаемой карты?

3. Пользуясь картой, попробуйте составить туристское описание изображенной на ней территории.

Практическое задание №3:

1. Выделите и охарактеризуйте основные элементы культуры вашего региона, которые являются объектами туристского интереса в настоящее время или могли бы стать таковыми в перспективе. Как они используются в практике деятельности турфирм региона?

2. Охарактеризуйте один из наиболее посещаемых туристами культурноисторических памятников вашего региона по следующему плану:

- тип;
- местоположение;
- доступность;
- аттрактивность;
- основные свойства;
- степень сохранности;
- туристская значимость;
- пропускная способность;
- безопасность.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или

		хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	9
4. Критерии оценки текущего контроля	19
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	21

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.01 История России программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

уметь:

- определять причину того или иного явления,
- отличать причину от предпосылки,
- выделять как общие черты, так и специфику,
- анализировать то или иное явление,
- выбирать и использовать методы научного исследования,
- формулировать собственную научную концепцию,
- видеть взаимосвязь между причиной и следствием,
- использовать полученные знания в педагогической деятельности

знать:

- основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты,
- периоды в истории России и их специфику,
- основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине,
- знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс,
- хронологический ряд по изучаемому курсу,
- исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 02- Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 05- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: Основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России и их специфику, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине, знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в	Знание: Основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России и их специфику, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине, знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.

истории	истории	
Освоенные умения: Определять причину того или иного явления, отличать причину от предпосылки, выделять как общие черты, так и специфику, анализировать то или иное явление, выбирать и использовать методы научного исследования, формулировать собственную научную концепцию, видеть взаимосвязь между причиной и следствием, использовать полученные знания в педагогической деятельности	Умение: Определять причину того или иного явления, отличать причину от предпосылки, выделять как общие черты, так и специфику, анализировать то или иное явление, выбирать и использовать методы научного исследования, формулировать собственную научную концепцию, видеть взаимосвязь между причиной и следствием, использовать полученные знания в педагогической деятельности	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. История России в системе мировой истории

Тема 1.1. Отечественная история в системе научных дисциплин

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Сущность, формы, функции исторического знания. Методы и источники
2. изучения истории. Понятие и классификация исторического источника. Отечественная историография в прошлом и настоящем: общее и

особенное. Методология и теория исторической науки. Периодизации Отечественной истории. Спорные вопросы в курсе Отечественной истории. Место и роль истории в системе общественных дисциплин. История России -

3. неотъемлемая часть всемирной истории. Античное наследие в эпоху
4. Великого переселения народов. Проблема этногенеза восточных славян.
5. Основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России и их специфика, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине

Практическое задание:

Выделить задачи и функции истории

Раздел 2. Эпоха Древней Руси. (IX – XIV вв.)

Тема 2.1. Эпоха Древней Руси IX – XIV

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Античное наследие в эпоху Великого переселения народов. Проблема этногенеза восточных славян.
2. Древние авторы о быте и нравах восточных славян.
3. Повесть временных лет как основной исторический источник по древнейшей истории Руси.
4. Основные этапы становления государственности.
5. Образование древнерусского государства: спорные вопросы.
6. Норманнская теория и антинорманизм.
7. Варяжские походы на Византию и договоры с греками.
8. Княжение Игоря, св. Ольги и Святослава.
9. Владимир и его реформы.
10. Крещение Руси и его значение.
11. Древняя Русь и кочевники. Византийско-древнерусские связи.
12. Особенности социального строя Древней Руси.
13. Этнокультурные и социально-политические процессы становления русской государственности Деятельность Ярослава Мудрого.
14. Русская Правда.
15. Русь в эпоху политической раздробленности.
16. Причины и последствия междоусобицы.
17. Борьба с половцами.
18. Владимир Мономах.
19. Борьба с шведско-немецкой интервенцией.
20. Деятельность Александра Невского.
21. Монголо-татарское иго и борьба с ним.
22. Куликовская битва и ее историческое значение.

23. Русь и Орда: проблемы взаимовлияния.
24. Россия и средневековые государства Европы и Азии.
25. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Сравнение развития Руси и Западной Европы в XI – XIII в.

Раздел 3. Формирование и развитие Московского государства XV – XVI вв.

Тема 3.1. Московское государство: основные вехи исторического пути

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Специфика формирования единого российского государства.
2. Борьба Москвы с Тверью за великое княжение.
3. Причины и последствия усиление Московского княжества.
4. Иван Калита. Правления Ивана III.
5. Судебник 1496 и начало закрепощения крестьян, зарождение сословно-представительной монархии. Формирование идеологии «Москва-третий Рим».
6. Политическая и духовная жизнь России в к. XV – к. XVI в.
7. Внутренняя политика Ивана Грозного и основные реформы.
8. Опричнина и ее последствия.
9. Внешняя политика Московского государства во времена Ивана Грозного.
10. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Заполнение таблицы «Реформы в эпоху Ивана Грозного» (название реформы, время проведения, основные мероприятия, цель реформы, итоги)

Составление таблицы о внешней политике России при Иване Грозном (даты, главные внешнеполитические события)

Раздел 4. Российское государство в эпоху Нового времени

Тема 4.1. Российское государство в эпоху Нового времени

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Период Нового времени в истории России и его критерии: основные подходы.
2. Политическая жизнь России в начале XVII.
3. Усиление закрепощения крестьян.

4. Духовная и политическая жизнь России в Смутное время.
5. Истоки и сущность русского самозванства.
6. Причины, этапы и последствия Смуты.
7. Земский Собор и формирование новой династии.
8. Внешняя и внутренняя политика России в XVII в.
9. Церковный раскол и его последствия.
10. Формирование сословной системы организации общества. Реформы Петра 1 и их последствия.
11. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма.
12. Дискуссии о генезисе самодержавия.
13. Северная война.
14. Формирование Российской империи.
15. Основные направления внешней политики в первой половине XVIII в.
16. Борьба за власть между различными группировками после смерти Петра I Царствование Петра II.
17. Кондиции 1730 г.
18. Бироновщина.
19. Дворцовые перевороты середины века.
20. Правление Елизаветы Петровны.
21. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Заполнение таблицы «Реформы эпохи Петра I» (название реформы, время проведения, основные мероприятия, цель реформы, итоги)

Раздел 5. Россия в период Просвещенного абсолютизма

Тема 5.1. Россия в эпоху Просвещенного абсолютизма

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Социально-политическое развитие России в екатерининское время.
2. Политика Просвещенного абсолютизма: суть, цели, основные направления.
3. Екатерининские реформы и их последствия.
4. Формирование и развитие движения русских просветителей. Влияние Великой Французской революции на общественную мысль России к XVIII в.
5. Причины и основные этапы Крестьянской войны 1773 – 1775 гг. Основные направления внешней политики России в эпоху Екатерины II.
6. Присоединение Кубани и Крыма.

7. Политика Российской империи на С. Кавказе.
8. Внутренняя и внешняя политика России при Павле I. (1796-1801 г.).
9. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Заполнение таблицы «Внешняя политика России в XVIII в.» (даты, основные внешнеполитические события, участники, итоги)

**Раздел 6. Социально-политическое и экономическое развитие
Российской империи в первой половине XIX в
Тема 6.1. Социально-политическое и экономическое развитие
Российской
империи в первой половине XIX в.**

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Особенности экономического развития России в дореформенный период.
2. Реформы Александра I.
3. Эволюция форм собственности на землю.
4. Крепостное право в России. Мануфактурно-промышленное производство.
5. Становление индустриального общества в России: общее и особенное.
6. Отечественная война 1812 г. в отечественной и западной историографии.
7. Причины, суть, последствия восстания декабристов.
8. Правление Николая I.: внутренняя и внешняя политика.
9. Общественная мысль и особенности общественного движения России XIX в.
10. Реформы и реформаторы в России.
11. Русская культура XIX века и ее вклад в мировую культуру
12. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Составление сравнительного анализа реформ Александра I и Александра II.

**Раздел 7. Российская империя в эпоху буржуазных реформ и
контрреформ XIX в.**

Тема 7.1. Россия в эпоху буржуазных реформ (2 половина XIX в.)

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Политическое и социальное развитие России накануне Крымской войне.
2. Крымская война и ее последствия.
3. Причины буржуазных реформ.
4. Основные положения реформы 19 февраля 1861 г.
5. Земская реформа (1864 г.)
6. Судебная реформа (1864 г.)
7. Реформа городского самоуправления (1870 г.)
8. Ликвидация рекрутчины и введение всеобщей воинской повинности (1874 г.)
9. Университетские и академические (духовных школ) уставы.
10. Итоги либеральных реформ 60-70 –х гг. XIX в и их недостатки.
11. Формирование народнического движения. Контрреформы Александра III.
12. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Заполните Таблицу «Буржуазные реформы второй половины XIX в» (название реформы, время проведения, основные мероприятия, цель реформы, итоги)

Раздел 8. Российская империя в эпоху империализма и русских революций

Тема 8.1. Российская империя в эпоху империализма и русских революций

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Политическая и экономическая жизнь России в конце XIX в.
2. Общероссийская перепись 1897 г. как исторический источник.
3. Формирование пролетариата и развитие рабочего класса. Распространение марксизма в России.
4. С.Ю. Витте и начало хозяйственной модернизации.
5. Место России в мировом сообществе.
6. Русско-японская война итоги и последствия.
7. Причины первой русской революции 1905-1907 гг.
8. Образование политических партий. Манифест 17 октября 1905 г.
9. Первая и вторая государственные думы.
10. Реформы П.А. Столыпина.
11. Третья и четвертая государственная дума.
12. Первая мировая война.

13. Февральская революция.
14. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Сравнительный анализ Февральской и Октябрьской революций (дата, цель, движущая сила, участвующие партии, итоги)

Раздел 9. Советский и современный период в истории России

Тема 9.1. Советский и современный период в истории России

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Причины и последствия событий 25 октября 1917 г.
2. Первые декреты Советской власти.
3. Гражданская война и интервенция, их результаты и последствия.
4. Российская эмиграция.
5. Социально-экономическое развитие страны в 20-е гг.
6. НЭП.
7. Формирование однопартийного политического режима.
8. Образование СССР.
9. Культурная жизнь страны в 20-е гг.
10. Внешняя политика.
11. Курс на строительство социализма в одной стране и его последствия.
12. Социально-экономические преобразования в 30-е гг.
13. Усиление режима личной власти Сталина.
14. Сопротивление сталинизму.
15. СССР накануне и в начальный период второй мировой войны.
16. Великая Отечественная война.
17. Социально-экономическое развитие, общественно-политическая жизнь, культура, внешняя политика СССР в послевоенные годы.
18. Холодная война.
19. Попытки осуществления политических и экономических реформ. НТР и ее влияние на ход общественного развития. СССР в середине 60-80-х гг.: нарастание кризисных явлений.
20. Советский Союз в 1985-1991 гг.
21. Постсоветский период в истории России. Перестройка.
22. Попытка государственного переворота 1991 г. и ее провал.
23. Распад СССР.
24. Беловежские соглашения.
25. Октябрьские события 1993 г.
26. Становление новой российской государственности (1993-1999 гг.).

27. Россия на пути радикальной социальноэкономической модернизации.
28. Культура в современной России.
29. Внешнеполитическая деятельность в условиях новой геополитической ситуации.
30. Россия в условиях современной модернизации.
31. Знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории

Практическое задание:

Сравнение целей и задач красного и белого движения. Почему большевикам удалось победить в гражданской войне

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Восточные славяне в древности. Возникновение Русской государственности. Формирование древнерусской народности и его исторические значения.
2. Социально-политический строй Киевской Руси IX – начала XII вв. Историческое значение принятия христианства для Древней Руси.
3. Феодалная раздробленность на Руси: причины и политические последствия.
4. Монголо-татарское нашествие на Русь, его особенности и последствия. Борьба русских земель за независимость в XIII-XIV вв.
5. Объединение русских земель в единое государство. Причины возвышения Москвы. Образование Российского Централизованного государства.
6. Россия в эпоху Ивана Грозного. Политическая система правления Ивана IV и его роль в социально-экономической жизни России.
7. Социально-политические предпосылки зарождения Смутного времени и его последствия.
8. Социально-экономическое и политическое развитие России в XVII в.
9. Реформы Петра I. Складывание абсолютной монархии. Образование Российской империи.
10. Эпоха Дворцовых переворотов: причины, значение и последствия.
11. Социально-экономические и политические преобразования в России в эпоху Екатерины II. Сущность политики «просвещенного абсолютизма».

- 12.Административные преобразования в начале XIX в России и их влияния на развитие капитализма. Эпоха Александр I. Реформы М.М. Сперанского и их последствия.
- 13.Внешняя политика России в первой половине XIX века. Отечественная война 1812 года и ее последствия.
- 14.Восстание декабристов и его значение для развития общественно-политической мысли и социально-экономического положения России.
- 15.Внешняя политика России во второй половине XIX – начале XX вв.
- 16.Отмена крепостного права 1861 г. Социально-экономические преобразования 60-70-х гг. XIX в. в России.
- 17.Контрреформы Александра III. Их содержание и последствия для развития России.
- 18.Славянофилы и западники. Их роль в истории России.
- 19.Основные течения общественно-политической мысли в России в конце XIX – начале XX вв. Особенности развития Российского капитализма.
- 20.Влияние марксизма на общественно-политическое движение в России (Г.В.Плеханов, В.И. Ленин). Зарождение рабочего движения в конце XIX в.
- 21.Революция 1905-1907 г.; политические и социально-экономические последствия. Государственная дума – первый опыт российского парламентаризма.
- 22.Россия в Первой мировой войне: основные этапы, события и итоги.
- 23.Февральская революция 1917 года и ее место в истории России. Политическая ситуация от Февраля к Октябрю 1917 г.
- 24.Октябрь 1917 года: историческое значение, последствия и оценки.
- 25.Расстановка политических сил в стране после Октября 1917 года. Формирование политической системы Советской России.
- 26.Внешнеполитическое положение России после Октябрьской революции 1917 года. Брестский мир и его последствия.
- 27.Гражданская война в России. Основные этапы, причины и последствия.
- 28.Социально-экономическая политика Советской власти: «Военный коммунизм» и НЭП. Причины и последствия.
- 29.Образование СССР. Различные взгляды на пути формирования советского многонационального государства.
- 30.Политическое развитие страны в конце 1920-х – 1930-х гг. Причины формирования «культ личности Сталина».
- 31.Индустриализация и коллективизация в СССР и их последствия.
- 32.Внутренняя и внешняя политика СССР накануне Второй мировой войны. Советско-германский договор 1939 г. Значение и последствия.
- 33.Великая Отечественная война 1941-1945 гг.: основные этапы, события и итоги.
- 34.Решающая роль Советского народа в разгроме фашизма и в спасении мировой цивилизации от фашистского порабощения. СССР – в политической системе послевоенного мира.

35. Внутренняя и внешняя политика СССР после окончания Второй мировой войны (1945-1953 гг.).
36. Общественно-политическое и экономическое развитие страны в 1953-1964 гг.
37. Общественно-политическое и экономическое развитие страны в 1964-1985 гг. Экономическая реформа 1965 г. и ее последствия.
38. «Перестройка» в СССР и ее социально-политические последствия.
39. Распад СССР. Социально-экономическое и политическое развитие Российской Федерации в начале 90-х гг. XX в.
40. События сентября-октября 1993 года. Изменение политической системы и принятие новой Конституции РФ.
41. Социально-экономическое и политическое развитие Российской Федерации в 1993-1999 гг.
42. Социально-политические преобразования в Российской Федерации в начале 2000-х гг.

Тестовое задание

1. Знаменитая "История Государства Российского" в царствование Александра I была написана:
- а). Татищевым; б). Карамзиным; в). Соловьевым; г). Ключевским.
2. Обычай собирать дань с подвластных племен и творить между ними суд назывался на Руси:
- а). полюдые; б). купа; в). мыта; г). оброк.
3. В каком из древних центров восточных славян оформилась республиканская форма правления:
- а). Киев; б). Новгород; в). Полоцк; г). Смоленск.
4. С помощью каких мер Ярославу Мудрому удалось упрочить международное положение Киевской Руси:
- а). благодаря активной завоевательной политики и постоянными войнами с Византией, Польшей, половцами и т.д.;
- б). при помощи политики лавирования между православным Востоком и католическим Западом;
- в). с помощью дипломатии и династических браков;
- г). благодаря интенсивным торговым отношениям.
5. В 1293 году Андрей городецкий в борьбе с Дмитрием переяславским за великое княжение Владимирское привел на Русь монгольское войско, которое опустошило северо-восточные земли. Это нашествие получило название:
- а). Бегичева рать; б). Немрюева рать; в). Дюденева рать.

6. При каком князе было сломлено сопротивление Твери и она признала «старейшинство» Москвы:

- а). Дмитрии Донском; б). Иване II; в). Иване III; г). Василии III.

7. При каком царе был отменен Юрьев день, когда крестьянину разрешалось уйти от помещика:

- а). при Иване Грозном;
- б). при Борисе Годунове;
- в). при Федоре Ивановиче;
- г). при Михаиле Федоровиче.

8. Политика опричнины при Иване IV Грозном преследовала цель:

а). сломить сопротивление противников централизованной власти и устранить причины сепаратизма;

б). запугать народ, предотвратить антифеодальные выступления и расширить барщину;

в). ограничить местничество, реорганизовать местное самоуправление и создать предпосылки формирования элементов гражданского общества западного типа.

9. Первым крупным сражением русского флота при Петре I, в котором была одержана победа, является:

- а). Гренгам; б). Гангут; в). Чесма.

10. Проводя реформу государственного управления, Петр I руководствовался принципом введения бюрократического начала, который называется..

- а). протекционизм; б). камерализм; в). супрематизм.

11. После какого раздела Польши к России отошли Литва, Курляндия, белорусские (Волынь) и украинские земли до Немана и Западного Буга:

- а). в результате первого раздела в 1772 г.;
- б). в результате второго раздела в 1793 г.;
- в). в результате третьего раздела в 1795 г.

12. Суть политики «просвещенного абсолютизма», а также цель и задачи своего царствования Екатерина II выразила в таком документе как:

- а). Жалованная грамота дворянству;
- б). Дух законов;
- в). Наказ Уложенной комиссии.

13. Какое из грандиозных сражений в ходе наполеоновских войн называется «битвой народов»:

а). 1805 г под Аустерлицем; б).1813 г под Лейпцигом; в).1815 г при Ватерлоо.

14.Южное общество декабристов возглавлял:

а).П.Пестель; б).Н.Муравьев; в).С.Трубецкой; г).К.Рылеев.

15.Идеология «официальной народности» (православие-самодержавие-народность) была сформулирована:

а).графом С.С.Уваровым;

б).графом А.Х.Бенкендорфом;

в).графом В.П.Кочубеем;

г).графом А.А.Аракчеевым.

16.Результатом и последствиями буржуазных реформ 60-70-х гг.ХІХ века были:

а).освобождение крестьян, создание системы местного самоуправления, народного просвещения, независимого всесословного суда;

б).начало формирования индустриальной цивилизации и гражданского общества, нарастание социальных противоречий;

в).формирование фабрично-заводской промышленности и пролетариата, рост товарно-денежных отношений, подъем революционного движения.

17.К движению западников в 30-50-е гг. ХІХ века принадлежали:

а).братья Аксаковы и Киреевские, Самарин, Хомяков;

б).Станкевич, Петрашевский, Герцен, Спешнев;

в).Грановский, Анненков, Тургенев, Чичерин.

18.При каком царе была проведена земская контрреформа:

а).при Александре І; б).при Николае І; в).при Александре ІІ; г).при Александре ІІІ.

19.Кто из российских политических деятелей конца ХІХ- начала ХХ веков пытался сгладить нарастание социальной напряженности в обществе цивилизованной политикой, стремясь укрепить самодержавие:

а).М.Т.Лорис-Меликов; б).Н.Д.Киселев; в).З.Ю.Витте.

20.Какой характер имела первая Российская революция (1905-1907 гг.):

а).крестьянский; б).пролетарский; в).буржуазно-демократический.

21.За установление конституционной парламентской монархии, буржуазные свободы, 8-часовой рабочий день, систему госстрахования, организацию профсоюзов и право на стачки выступала партия:

а).эсеров; б).октябристов; в).кадетов; г).большевиков.

22. На I Всероссийском съезде Советов рабочих и солдатских депутатов в июне 1917 г. большинство мест принадлежало партии:

а). эсеров; б). меньшевиков; в). большевиков; г). анархистов.

23. Почему большевики после Октябрьского переворота пошли на компромисс с левыми эсерами и включили ряд их представителей в Совнарком:

а). они рассчитывали на их помощь при заключении Брест-литовского мирного договора с Германией;

б). они сделали эту уступку ради союза с крестьянством;

в). вместе с ними большевики планировали распустить Учредительное собрание.

24. После победы Февральской революции в июне 1917 года разразился политический кризис, который был вызван:

а). мятежом генерал Корнилова, пытавшегося свергнуть Временное правительство;

б). заявлением Временного правительства о том, что Россия будет вести войну в союзе со странами Антанты до победного конца;

в). недоверием большевиков Временному правительству и их желанием покончить с двоевластием и передать всю власть Советам.

25. Кто из состава ЦК РСДРП(б) выступал против ленинского плана вооруженного восстания в октябре 1917 года:

а). Каменев и Зиновьев;

б). Троцкий и Бубнов;

в). Рыков и Ногин;

г). Сталин и Свердлов.

26. Знаменитый Закон о социализации земли был принят на:

а). I Всероссийском съезде Советов;

б). II Всероссийском съезде Советов;

в). III Всероссийском съезде Советов;

г). IV Всероссийском съезде Советов.

27. Самым сложным вопросом в истории гражданской войны в России является вопрос о месте и роли:

а). белогвардейского движения; б). крестьянского движения; в). рабочего движения;

28. Неправильным будет утверждение:

а). при НЭПе введена в стране продразверстка;

б). НЭП – это хозрасчет;

в).при НЭПе была разрешена аренда предприятий и концессии иностранному капиталу..

29. Что является закономерностью исторического развития российского общества:

- а). татаро-монгольское иго;
- б). реформы Петра 1;
- в).революционные события 1917 г.;
- г).Крымская война.

30.Кто из ЦК ВКП(б) в процессе дискуссий об индустриализации выступал за самоокупаемость предприятий, за ориентирование производства на рынок, на потребителя:

- а).Калинин; б).Троцкий; в).Зиновьев; г).Бухарин.

31.Операцию по захвату Москвы немецко-фашистскими войсками получила название:

- а).Барбаросса; б).Тайфун; в).Цитадель.

32.На какой конференции США, Англия и СССР согласовали вопросы о демилитаризации, денацификации и демократизации Германии:

- а).Тегеранской; б).Ялтинской; в).Потсдамской.

33.Первым крупным процессом над «врагами народа» при Сталине было:

- а). «шахтинское дело»;
- б). «дело Промпартии»;
- в). «мингрельское дело»;
- г). «дело врачей».

34.Советскими войсками в ходе разгрома Японии на Дальнем Востоке командовал:

- а).Г.К.Жуков; б).А.М.Василевский; в).Р.Я.Малиновский; г).К.А.Мерецков.

35.В ходе реформы организации промышленности при Брежневе:

а).произошел переход от отраслевого принципа управления промышленностью и строительством к территориальному;

б).был упразднен территориально-административный принцип управления через совнархозы и восстановлен отраслевой принцип и вертикальные управленческие связи;

в).произошло объединение сельского хозяйства, промышленности и торговли в единый агропромышленный комплекс, был введен бригадный подряд.

36.В 1955 году был образован:

- а).Организация Варшавского договора;
- б).Совет Экономической Взаимопомощи;
- в).Североатлантический союз (НАТО).

37.В каком году страны социалистического лагеря во главе с СССР подавили попытки демократического обновления социализма в Венгрии:

- а).в июле 1953 г.; б).в июне 1956 г.; в).в октябре-ноябре 1956 г.; г).в августе 1968 г.

38.Беловежское соглашение было заключено:

- а).в декабре 1991 г.; б).январе 1992 г.; в).апреле 1993 г.

39.Новое политическое мышление получило широкое распространение после:

- а).XX съезда КПСС; б).XXVII съезда КПСС; в).XXVIII съезда КПСС.

40.Автором программы «500 дней», нацеленной на быстрый и решительный переход к рынку являлся:

- а).О.Лацис; б).Г.Явлинский; в).Е.Гайдар; г).Н.Шмелев.

41. Какое явление из российской истории, на ваш взгляд, повлияло на формирование гражданской позиции:

- а). правозащитное движение в СССР;
- б). идеология официальной народности графа Уварова;
- в).литература XIX в.

42.Московский Кремль был возведен в 15 в. знаменитым архитектором:

- а).Алевизом Новым; б).Марко Руффо; в).Аристотелем Фиораванти;
- г).Пьетро Солари.

43.У истоков русского просветительства 18 в. стоял:

- а).А.Н.Радищев; б).М.В.Ломоносов; в).М.М.Сперанский;
- г).А.П.Сумароков.

44.Родоначальником основных жанров отечественной профессиональной музыки (русской оперы, инструментальной музыки, романса) был:

- а).М.И.Глинка; б).А.С.Даргомыжский; в).М.П.Мусоргский;
- г).П.И.Чайковский.

45.Основные достижения исторической живописи во второй половине XIX в. (картины «Утро стрелецкой казни», «Боярыня Морозова») связаны с именем художника:

- а).М.М.Антокольского; б).И.Е.Репина; в).К.П.Брюллова; г).В.И.Сурикова.

46.Художественная культура России Серебряного века – это период:

- а).конца XVIII-начала XIX вв.;
- б).первой половины XIX в.;
- в).второй половины XIX в.;
- г).конца XIX-начала XX вв.

47.В 1957 г. за публикацию романа «Доктор Живаго» был удостоен Нобелевской премии:

- а).Л.Леонов; б).Б.Пастернак; в).В.Дудинцев; г).И.Эренбург.

48.Одним из организаторов советской системы образования и первым наркомом просвещения является:

- а).А.В.Луначарский; б).М.И.Калинин; в).Я.М.Свердлов; г).Г.В.Чичерин.

49. Опираясь на анализ исторического развития России в XVIII в., укажите основные этапы характерные для данного периода времени:

- а). дворцовые перевороты;
- б).опричнина;
- в).бироновщина;
- г).семибоярщина.

50.Во время «Суэцкого кризиса» в 1956 г. СССР:

- а).заявил о военной поддержке Египта в противостоянии с Израилем, Англией и Францией;
- б).оказал помощь Алжиру и способствовал выводу оттуда французских войск;
- в).выступил на стороне Израиля против арабских стран, т.к. их поддерживали США.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного

		результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного

		материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств учебной дисциплины

СГ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности»

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	6
3.1. Текущий контроль.....	7
3.2. Промежуточная аттестация	12
4. Критерии оценки текущего контроля	25
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	26

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- владеть иностранным языком на уровне, который позволяет выпускникам общаться в устной и письменной формах как с носителями изучаемого иностранного языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения, в пределах изученных тем
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)
- определять основную тему и главные факты/события в воспринимаемом на слух тексте; игнорировать незнакомые слова, несущественные для понимания основного содержания
- выделять запрашиваемую информацию, представленную в эксплицитной (явной) форме, в воспринимаемом на слух тексте
- 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)
- уметь читать про себя и вслух при полном и детальном понимании содержания текста, построенного полностью на изученном материале
- понимать общее содержание текста, содержащего незначительный процент незнакомых лексических единиц
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- заполнять анкеты и формуляры,
- писать сообщение о себе с сообщением основных сведений (имя, фамилия, пол, возраст, адрес) в соответствии с нормами, принятыми в стране/странах изучаемого языка
- писать электронного сообщения личного и профессионального характера

- оформлять обращения, начальные и завершающие фразы и подписи в соответствии с нормами неофициального/официального общения, принятыми в стране/странах изучаемого языка
- вести **диалог этикетного характера**: начинать, поддерживать и заканчивать разговор, вежливо переспрашивать, выражать пожелания, благодарность, вежливо соглашаться на предложение/отказываться от предложения собеседника
- вести **диалог-расспрос**: сообщать фактическую информацию, отвечая на вопросы разных видов; выражать своё отношение к обсуждаемым фактам и событиям; запрашивать интересующую информацию; переходить с позиции спрашивающего на позицию отвечающего и наоборот
- вести **диалог-побуждение** к действию: обращаться с просьбой, вежливо соглашаться/ не соглашаться выполнить просьбу; приглашать собеседника к совместной деятельности, вежливо соглашаться/не соглашаться на предложение собеседника, объясняя причину своего решения
- излагать свои мысли на французском языке в пределах изученных тем
- определять логическую последовательность главных фактов, событий
- кратко представлять некоторые культурные явления родной страны и страны/стран изучаемого языка (основные традиции в проведении досуга и питания)
- сделать сообщение о России, представив основные данные (географическое положение, климат, население)
- представить столицу России и главный город своего региона (общие сведения и основные достопримечательности);
- рассказать подробно о какой-либо достопримечательности Москвы, своего родного города (исторический памятник, архитектурный комплекс и др.)
- покупать билет на транспорт, брать автомобиль в аренду и тд.
- сообщить/ расспросить о видах отдыха, о занятиях на отдыхе

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

- правила чтения
- основные случаи неупотребления артикля перед существительными и именами собственными
- употребление слитных артиклей
- образование множественного числа существительных и прилагательных
- количественные и порядковые числительные

- вопросительные слова, типы вопросительных предложений, порядок слов в вопросительном предложении
- повелительное наклонение
- обозначение времени
- личные местоимения-прямые дополнения
- личные местоимения-косвенные дополнения
- простые и сложные предлоги
- спряжение глаголов в настоящем времени в утвердительной и отрицательной форме
- видовременные формы глагола

В результате освоения дисциплины СГ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3, 4, 5 семестры	Контрольная работа
6 семестр	Экзамен

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
- сформированность коммуникативной иноязычной компетенции, необходимой для успешной социализации и самореализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире в совокупности её составляющих, а именно речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной - владение знаниями о социокультурной специфике страны/стран изучаемого языка и умение строить свое речевое и неречевое поведение адекватно этой специфике; - сформированность умения выделять общее и различное в культуре родной страны и страны/стран изучаемого языка - достижение уровня владения иностранным языком, позволяющего общаться в устной и письменной формах как с носителями изучаемого иностранного языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения - сформированность умения использовать иностранный язык как средство для получения информации из иноязычных источников в образовательных и самообразовательных целях ОК 01-02 ОК 04-06, ОК-09	- иницирует, поддерживает и заканчивает диалог в ситуациях официального общения в профессиональной сфере, используя аргументацию, эмоционально-оценочные средства, нормы речевого этикета, а также понимает относительно полно (общий смысл) высказывания собеседника - умеет описывать явления, события, излагать факты в письме личного и делового характера - умеет ясно, логично и точно излагать информацию, свою точку зрения, давать совет, запрашивать информацию, использовать адекватные языковые средства изучаемого языка - умеет заполнять различные виды анкет, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране/странах изучаемого языка - умеет продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности на изучаемом языке - умеет ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников	Текущий контроль: - составление диалогических высказываний - составление монологических высказываний - просмотр видео, прослушивание аудио текстов - чтение текста разных стилей с полным пониманием его содержания, выполнение после текстовых упражнений, составление ментальной карты, планов, схем - деловая и/или ролевая игра для реализации профессионально-ориентированных задач - устный опрос - заполнение форм, анкет, написание делового письма - выполнение тестов, проверочных работ Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем - чтение текста с пониманием запрашиваемой информации - ролевая игра по одной из изученных тем

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» с учетом профессиональной направленности основной образовательной программы среднего профессионального образования являются: устный опрос, оценка подготовленных домашних заданий, выполнение тестов и проверочных работ по изучаемым лексико-грамматическим темам. Текущий контроль успеваемости осуществляется во время аудиторных занятий в форме, избранной преподавателем.

Практические задания текущего контроля

Входное тестирование:

LISTENING

Listen to Gabi Werner, a travel agent for CSAM Travel in Mexico City, talking on the phone with Mark, a customer. Decide if these statements are true (T) or false (F).

- 1 Mark wants information on flights and accommodation to Peru. T / F
- 2 He is travelling with his cousin. T / F
- 3 Mark says his surname is Bradford. T / F
- 4 He has about \$2500 to spend on the holiday. T / F
- 5 Mark isn't interested in visiting Lake Titicaca. T / F
- 6 His email address is: Mark.Bradford@Leeds.ec.uk T / F
- 7 Gabi is sending Mark details of their package and also their one-week tours. T/F / 7

GRAMMAR

Complete the sentences below. Choose the correct answer for each one.

- 1 They [eat / 're eating] dinner at the moment.
- 2 [Which / Where] hotel are you staying?
- 3 She [visits / 's visiting] her sister in Canada.
- 4 [Do / Does] the waiter speak Italian?
- 5 How [many / much] is a double room?
- 6 We [like / are liking] to travel first class.
- 7 [Who / How many] people are on the cruise?
- 8 He [stays/ 's staying] in the Hotel Belvedere this week.
- 9 [Why / When] do Bill and Jean arrive?
- 10 [Do you want / Are you wanting] to go on a sightseeing tour of the city? / 10

VOCABULARY

Complete the sentences with words from the box. Write a) to l) in the gaps. Use each word once only. There are two words you do not need to use.

- a) enthusiastic b) outgoing c) trekking d) booking e) efficient f) experience

g) inbound h) trip i) recreation j) hard-working k) skills l) flexible

- 1 Where do you usually go _____ at the weekends?
- 2 Many _____ tourists like to visit Buckingham Palace when they visit London.
- 3 We are looking for a(n) _____ worker to work shifts at our hotel.
- 4 We usually travel for _____ not for work.
- 5 I am a(n) _____ person and I love being an entertainer.
- 6 Alisha is very _____ and often stays late at work.
- 7 How much is the two-day _____ to the lakes?
- 8 The hotel receptionist is very _____ and everything is organized perfectly.
- 9 Craig is a(n) _____ person and has a passion for his work.
- 10 Your _____ includes all flights and transfers. / 10

READING

Read the text on Socotra and decide if the following statements are true (T) or false (F).

- 1 Socotra is 340 km from Somalia. T / F
- 2 Some plant life on this archipelago does not live anywhere else in the world. T / F
- 3 The capital city of Hadibu is in the eastern part of Socotra. T / F
- 4 No one lives on the smaller island of Darsah. T / F
- 5 The islands offer a mix of geographical features to visit. T / F
- 6 A lot of inbound tourists visit Socotra on cheap package holidays. T / F
- 7 There are many activities to enjoy on the islands, such as scuba diving and fishing. T / F/7

Socotra

Socotra is the main island of a tiny isolated archipelago situated 250 km from Somalia and 340 km from the Republic of Yemen. Known as the Galapagos of the Indian Ocean, Socotra and the three smaller islands of Abd al Kuri, Samhah and Darsah, are home to plant life that lives nowhere else on earth.

It is the largest island in the Middle East and is 125 kilometres long and 45 kilometres wide. The majority of this archipelago's population of around 50,000 people live on Socotra, many in the main city of Hadibu which lies on the north coast of the island. A few hundred people inhabit Abd al Kuri and Samhah, but Darsah is uninhabited.

The tropical climate means the islands are hot and dry. Beaches here are exotic and sandy. The mountains are spectacular and there are also caves, plains, canyons, valleys and sand dunes to visit. It is a place of such natural beauty that it now enjoys the status of being a UNESCO world natural heritage site.

There is so much to see here and many inbound tourists enjoy tailor-made eco-friendly tours which combine trekking, camel riding, bird-watching, scuba diving and other outdoor activities such as fishing and boat safaris. On a boat safari you will see whales and dolphins and enjoy a different view of the beautiful landscape that makes these islands so special.

PROFESSIONAL SKILLS

Choose the most appropriate word(s) to complete each sentence: a), b) or c).

- 1 Please find _____ a copy of my CV for your interest.
a) to attach b) attached c) attaching
- 2 _____, did you say triple three six-oh-nine?
a) Sorry b) What c) Heh
- 3 _____ sixty. Sixteen.
a) No b) Isn't c) Not
- 4 I am writing to _____ for the position of hotel receptionist.
a) ask b) apply c) get
- 5 _____ four seats for 12 September.
a) There are b) Do you want c) That's
- 6 I am very _____ in being part of your organization.
a) interested b) interesting c) wanting
- 7 We'll send you an email _____ your booking.
a) saying b) confirming c) giving
- 8 I am _____ to learn new skills.
a) interesting b) willing c) exciting
- 9 Can I just _____ the dates before I put the booking through?
a) check b) checking c) to check
- 10 My current _____ include training new staff and organizing holiday cover.
a) position b) job c) responsibilities

Используемая шкала оценки (критерии и показатели)

Критерии оценки		Показатели
% правильно выполненных заданий	Количество правильных ответов (тест на 44 вопроса)	
Выполнено до 50% заданий	До 22 ответов	
Выполнено от 51 до 70 % заданий	От 23 до 29 правильных ответов	Пороговый
Выполнено от 71 до 85 % заданий	От 30 до 39 правильных ответов	Базовый
Выполнено от 86 до 100 % заданий	От 40 до 44 правильных ответов	Повышенный

Раздел 1. Введение в профессию

Тема 1.1. Из истории туризма Классификация туризма.

Найти/нарисовать структуру туристской индустрии. Составить схематическую таблицу дат и событий из истории туризма. Подготовить классификацию видов туризма. Составить таблицу профессий в туризме и гостеприимстве по квалификационному принципу. Дискуссия на тему: крупнейшие мировые/российские туроператоры.

Тема 1.2. Знакомство с индустрией гостеприимства.

Составить интервью на тему особенностей развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. Составить таблицу основных и дополнительных услуг в гостинице. Дискуссия на тему: крупнейшие мировые/российские гостиницы. Рекомендации по бронированию различных средств коллективных размещения.

Тема 1.3. Карьерные возможности в туризме и гостеприимстве.

Подготовить сообщение для участия в дискуссии на тему: планирование и развитие карьеры в индустрии гостеприимства. Гостиничные школы мирового уровня. Российская международная академия туризма- лидер по подготовке высококвалифицированных кадров в России.

Подготовить эссе на тему «Развитие моей карьеры в индустрии туризма /гостеприимства».

Раздел 2. Индустрия туризма

Тема 2.1 Туристская информация и услуги приема в ТИЦ.

Нарисовать структуру поиска туристской информации. Составить схематическую таблицу средств массовой информации, которые предоставляют туристскую информацию. Подготовить классификацию туристских каталогов. Дискуссия на тему: Будут ли существовать туристские информационные центры в ближайшем будущем или их не будет. Найти информацию и подготовить презентацию об одном туристском центра (российском или зарубежном).

Тема 2.3 Турагентская деятельность.

Найти информацию об известных мировых туроператорах. Составить структуру туристского продукта. Дискуссия на тему: Какой самый привлекательный продукт туристской индустрии предлагают мировые туристские туроператоры. Подготовить презентацию о глобальных системах бронирования. Найти информацию о крупнейших российских туроператорах. Подготовить схему работы турагентства. Дискуссия на тему: работа турагентств в России и за рубежом. Подготовить презентацию по технологиям продаж. Составить схему работы с жалобой/ различными типами жалоб клиентов. Подготовить «правила работы с жалобой». Найти образцы письма-жалобы и письма-ответа на жалобу.

Тема 2.4 Роль и место транспортных услуг в туризме.

Подготовить презентацию об истории развития транспорта и связи его с туризмом. Нарисовать схематическую таблицу видов туризма с указанием видов транспорта. Найти информацию о крупнейших компаниях, дающих в аренду автомобили. Подготовить презентацию об известнейших круизных компаниях. Дискуссия на тему: разные виды туризма и использование разнообразных видов транспорта в них.

Раздел 3. Гостиничный и ресторанный бизнес в индустрии гостеприимства.

Тема 3.1 Гостиничная индустрии в России и за рубежом.

Найти сайты в Интернете, предлагающие работу в туристской сфере деятельности. Составить таблицу типов рекрутинговых компаний. Разработать и провести презентацию с рекомендациями по поиску работы. Найти информацию о правилах поведения на собеседовании при приеме на работу.

Презентации Вводная презентация «Карьера и мотивация», «Интервью при приеме на работу», «Поиск работы». Деловые игры «Планируем карьеру», «Личный потенциал в карьере», «Интервью при приеме на работу»

Ситуации делового общения (case study) «Движение по карьерной лестнице сотрудника».

Тема 3.2 Средства размещения и их классификация

Подготовить презентации о средствах размещения и услугах предприятий общественного питания. Найти европейскую и американскую классификации отелей. Дискуссия на тему: российская и европейская классификация отелей. Составить схему бронирования отеля. Составить анкету для приема на работу в службу приема и размещения гостиницы.

Описать функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения. Заполнить регистрационную карточку в гостинице.

Тема 3.3 Комплекс услуг предприятий питания.

Подготовить таблицу категорий предприятий общественного питания с указанием особенностей каждой из них. Сделать обзор предприятий общественного питания г. Москвы. Подготовить эссе на тему «Тематический ресторан г. Москвы». Составить схему работы с жалобой/ различными типами жалоб клиентов на предприятии общественного питания. Подготовить «правила работы с жалобой». Найти образцы письма-жалобы и письма-ответа на жалобу. Подготовить классификацию предприятий общественного питания. Подготовить презентацию о русской национальной кухне.

Тема 3.4 Национальная кухня. Особенности диетического питания. Меню.

Подготовить сообщение для участия в дискуссии об особенностях национальной кухни основных международных туристских центров.

Рассказать о национальной кухне конкретной туристской дестинации. Подготовить меню на примере национальной кухни популярного туристского центра.

Провести анализ традиций и национальных особенностей какого-либо народа/народности. Найти информацию об особенностях кухни данного народа и составить меню из наиболее популярных блюд данной национальной кухни с описанием приемов приготовления. Презентации «Составление меню национальной кухни». Ситуации делового общения (case study) «Как культура народа влияет на кухню»

Раздел 4. Туризм как отрасль экономики. Перспективы ее развития.

Тема 4.1 Влияние индустрии туризма на экономику государства.

Подготовить презентации о состоянии туризма и гостиничного сервиса в России и за рубежом. Привести примеры успешных туроператоров и гостиничных сетей. Дискуссия на тему: Успешный гостиничный сервис/туроператорский бизнес.

Тема 4.2 Роль и место туризма в российской экономике и социально-культурной сфере.

Найти информацию о современных тенденциях развития туристского рынка. Охарактеризовать динамику регионального развития мирового туризма. Проиллюстрировать информацию статистическими данными.

Тема 4.3 Роль индустрии туризма в мировой экономике.

Обобщить экспертную оценку прогнозируемого развития туризма в ближайшие 30-50 лет. Обработать найденную информацию в виде таблиц по секторам туристской деятельности в области размещения, транспорта, развлечения, питания прочих услуг. Презентации «Перспективы развития туризма в мировом масштабе», «Проблемы, тормозящие развитие туризма в России», «Перспективы развития туризма в России».

Раздел 5. Практика в сфере гостеприимства.

Тема 5.3 Подготовка к практике в сфере гостеприимства

Подготовить презентацию на тему: Подготовка к прохождению практики в сфере гостеприимства. Подготовить резюме на английском языке. Подготовить список вопросов, которые задают на собеседовании.

Тренинг «Собеседование на английском языке»

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине СГ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности» в 3, 4 и 5 семестрах является проведение **Контрольной работы**

Задания промежуточной аттестации

Контрольная работа №1 (3 семестр)

GRAMMAR

Complete the sentences. Choose a), b), c) or d).

- 1 _____ their flight _____?
a) Has ... yet landed b) Have ... landed yet c) Did ... land yet d) Has ... landed yet
- 2 _____ your travel details today.
a) I arrange b) I'm arranging c) I go to arrange d) I will going to
- 3 How _____ money would you like to change?
a) many b) any c) much d) a lot of
- 4 What table decorations _____ we purchase?
a) might b) should c) may d) have to
- 5 We _____ allocate 20 rooms to your group.
a) are going to b) go to c) did d) have
- 6 If you enjoy water sports, _____ this resort.
a) you love b) you are loving c) you'll love d) you will loving
- 7 Vicky always _____ visiting historic sites of interest when on holiday.
a) is loving b) will love c) has loved d) loves
- 8 If you need _____ more information, please get in touch.
a) much b) any c) many d) lot
- 9 _____ is the name of the restaurant you ate in late night?
a) Where b) Why c) Which d) What
- 10 When _____ the hotel restoration completed? It looks fantastic!
a) was b) were c) did d) has
- 11 _____ you tell me when the pool is open, please?
a) Can b) Shall c) May d) Must
- 12 _____ your first name, please?
a) How spell b) How is spelt c) How do you spell d) How are you spelling
- 13 _____ take tomorrow off from work?
a) Can you to b) Could you to c) Do you must d) Are you allowed to
- 14 The resort wasn't _____ we expected.
a) the busiest b) as busy as c) as busier than d) the busier as
- 15 I'm so sorry you _____ your flight. Shall I help you find another one?
a) missed b) are missing c) will miss d) should miss
- 16 Guests _____ provide details of any special diet needs when booking their tickets.
a) shouldn't b) could c) must d) are allowed to / 16

GRAMMAR

Read the text on the Undersea Restaurant and complete the gaps by underlining the correct answer.

There is a 0[uniquely / unique] restaurant on the island of Rangalifinolhu in the Maldives. It is 1[a / an] undersea restaurant and is 5 metres below the sea level of the Indian Ocean. If you 2[are liking / like] the sea, you 3[will love / love] the experience of eating at the Ithaa Undersea Restaurant. Here, you 4[must / can] enjoy a 180-degree view of the vibrant 5[reef / valleys] and the 6[amazing / amazed] colours of its marine life. As you eat, you 7[are allowed to / can] watch the fish and sharks swim around and above you.

Since it opened at the Conrad Maldives Hotel, the undersea restaurant 8[served / has served] local cuisine to thousands of diners and has recently 9[buildied / built] a new suite where guests 10[can sleep / are sleeping]. This suite is also under the water and 11[is having / has] the same view as the restaurant. When you 12[to book / book] this suite, you 13[pay / are paying] for a unique dinner and breakfast 14[experienced / experience] and you will most likely have one of 15[the best / the better] views of the Indian Ocean – from underwater. / 15

VOCABULARY

Complete the sentences using the appropriate forms of the missing words. The first letter of each word has been given to help you.

- 1 We are looking for someone with at least five years e_____ in hotel management.
- 2 My brother is training to be an air traffic c____. He is currently studying at the Aviation Training College.
- 3 They promoted their latest holiday e____ using brightly-coloured and informative flyers.
- 4 Chico loves s__ and always orders king prawns or mussels when he sees them on the menu.
- 5 So, do you think you could d_____ with difficult passengers easily?
- 6 Dave won a luxury cruise in a competition. The cruise company thought his 15-word s_____ was really memorable and perfect for their next advertising campaign.
- 7 Have you ever used a b_____ organized through a hotel? I'm not sure we want to leave our children with a total stranger.
- 8 Please check the airport's website if you are unsure about what food or drink you can bring through the s_____checkpoint. / 8

READING

Read the text on cruises and decide if the following statements are true (T) or false (F).

- 1 Cruises have always been a popular type of holiday. T / F
- 2 Dinner is not included in the cost of a cruise. T / F
- 3 There are plenty of activities to enjoy onboard, for example swimming or going to the gym. T / F
- 4 Going on a cruise takes the stress out of travelling. T / F
- 5 You might get lost if you go on a cruise. T / F
- 6 A lot of holiday makers like going on cruises as they enjoy making new friends. T / F
- 7 Cruises are not suitable for children. T / F
- 8 Cruises give you the opportunity to visit a number of destinations during one holiday. T / F / 8

Sail away on your holiday

Going on a cruise has become a popular option among holiday makers and we're here to investigate why. Naturally, every type of transport or holiday has good and bad points but the beauty of going on a cruise is that most of the holiday is actually included in the total cost. So, what do you get for your money? Well, your cruise will include all meals, onboard entertainment

and there will be a range of onboard activities for you to enjoy such as: spas, cinemas, shops, gyms and pools.

Once you're on the ship you will only need to unpack once although you will visit many places. Being in a self-contained environment will make your trip easier, especially if you have children: you can't get lost, there is a lot to do and you have a range of facilities around you so you can relax while your children play supervised games, etc.

Every day you will travel from one port to another and you will never have to worry about where you are going or where you are staying. All you have to do each morning is wake up and get ready to explore the next destination.

Many people enjoy the cruise experience because they also get to make friends during their trip. After all, you are with the same people, although you are free to be alone when you choose. Mealtimes are the perfect opportunity to meet others and you'll never get bored with the choice and quantity of food available. Remember, there are no limits to what you can eat.

Basically, cruises offer a safe, relaxed environment where everything you need is at hand. They include your main costs and also give you the chance to visit foreign destinations without worrying about hotels, taxis, etc.

For families they are ideal and offer a range of activities for children of all ages at no extra cost. But for any age group, it is clear that cruises offer a good deal and allow you the opportunity to go on day trips to places you might not otherwise go.

PROFESSIONAL SKILLS

Choose the most appropriate word(s) to complete each sentence: a), b) or c).

- 1 I'll _____ your bag in another compartment.
a) put b) putting c) to put
- 2 I have many _____ skills from previous position.
a) moveable b) transferring c) transferable
- 3 You could _____ the lamb without the sauce.
a) detail b) order c) promote
- 4 Can I check the booking? That's two _____ for 'The Lion King' at 7 p.m. on 10 April at the Theatre Royal. Is that right?
a) seat b) tickets c) stays
- 5 I'll make you a special _____ because you're from the Hotel Cozma.
a) deal b) discount c) voucher
- 6 I'm very sorry your request was not _____.
a) recorded b) booked c) refunded
- 7 I'm glad to hear you enjoyed your _____. Here's your receipt.
a) room b) journey c) stay
- 8 Right. You can buy the _____ from the driver on the bus, or the ticket seller on Queen Street.
a) discounts b) vouchers c) tickets
- 9 Listen, I'm sure we can come to a(n) _____.
a) decision b) agreement c) assistance
- 10 Well, if there are no more questions, please feel free to take a copy of our _____ and my card.
a) brochure b) slogan c) advertising
- 11 Sure, go _____ and take some photos but no flash please.
a) right b) ahead c) to
- 12 Do you need _____ with your luggage?
a) assistant b) assistance c) assistants / 12

WRITING

Complete the letter with words from the box.

asset communication currently drive enthusiastic faithfully hearing interest
interested interview resources significant specialist studying working
Director of Human 0____Resources____

Hercules Tours

Dear Sir / Madam,

Are you looking for an experienced tour guide with excellent 1_____ skills who speaks three languages? I am writing to your tour company because I am very 2_____ in being part of your company. I have read many positive recommendations for your excellent tours and I feel that I could make a 3_____ contribution to your team.

At the moment, I am 4_____ for a postgraduate diploma in Tourism at the University of Rome. I have two years' experience of 5_____ as a tour guide for local school groups. I also have a degree in History and 6_____ knowledge of Rome and Italy's historic sites. I attach a copy of my CV for your 7_____.

I believe I will be a valuable 8_____ to your company because communication and organizational skills are my main strengths. My tutor says I am always 9_____ and have good leadership skills.

As you will see from my CV, I can 10_____ and speak both Italian and English fluently. In addition, I am 11_____ learning Spanish.

Please do not hesitate to contact me regarding a possible 12_____ if you would like to discuss my experience in more detail.

I look forward to 13_____ from you.

Yours 14_____,

Claudio Cardosi / 14

VOCABULARY

Complete the sentences with words from the box. Write a) to o) in the gaps. Use each word once only. There are three words you do not need to use.

a) restore b) bill c) steak d) discount e) disappointing
f) request g) commercial h) temporary i) departure j) demanding
k) wheelchair l) feedback m) segments n) delay o) valley

- 1 How would you like your _____ cooked? Medium or rare?
- 2 You know it's going to cost a lot of money to _____ this place. What is your budget?
- 3 In the summer, the hotel hires _____ staff to cover the busiest times.
- 4 Excuse me, did you _____ an extra set of towels for your room?
- 5 After you get through customs, you'll see the sign for the _____ lounge.
- 6 At the meeting we discussed the different market ____ and chose the one we wanted to focus on.
- 7 Please could you complete one of our ____ forms and tell us what you liked about the hotel.
- 8 All the rooms at the front of the hotel have a spectacular view of the _____.
- 9 The _____ for the meal included a 15% tip.

- 10 The hotel didn't look anything like the picture in the brochure. It was really _____.
 11 Have you seen the new TV _____ for Nordica Cruises?
 12 We apologize for the _ and will tell you as soon as we know when the flight will take off.
TOTAL/ 85

Используемая шкала оценки (критерии и показатели)

Критерии оценки		Показатели
% правильно выполненных заданий	Количество правильных ответов (тест на 85 вопросов)	
Выполнено до 50% заданий	До 40 ответов	
Выполнено от 51 до 70 % заданий	От 41 до 50 правильных ответов	Пороговый
Выполнено от 71 до 85 % заданий	От 51 до 65 правильных ответов	Базовый
Выполнено от 86 до 100 % заданий	От 66 до 85 правильных ответов	Повышенный

Контрольная работа №2 (4 семестр)

Listen to Andy, a tourist, bargaining with a carpet dealer in the bazaar in Istanbul. Decide if these statements are true (T) or false (F).

- The carpet dealer thinks Andy is from Liverpool. T / F
- Andy is offered a special price for the rug because the dealer only has a few left. T / F
- Andy says he's seen a rug for 150 TRY in a different shop and offers the dealer 150 TRY. T / F
- For 220 TRY the dealer will give Andy a rug and three cushions. T / F
- The dealer accepts many currencies and says he will take pounds and euros. T / F
- If Andy tells his friends about the carpet dealer's stall, he'll give them 10% off. T / F
- Andy's cousin wants to buy a handbag. T / F

GRAMMAR

Complete the sentences below. Choose the correct answer for each one.

- What time [did the show start / does the show started]?
- We [can / should] offer you a discount for a group booking.
- I'm sorry, she ['s / 's being] in a meeting at the moment.
- Don't worry. I think it [is working / 'll] work out OK.
- This is the [larger / largest] room I have ever stayed in.
- We ['ve ordered / ordered] the catering supplies for the meal. Have you checked how many people can come?
- [Where / When] do you want to leave for Tokyo?
- Do you usually buy [much / any] souvenirs when you go on holiday?
- [May / Would] you like to speak to the manager?
- If the taxi [won't / doesn't] arrive soon, we'll miss our train.

READING

Read the text and decide if the following statements are true (T) or false (F).

- 1 You can see hot springs if you visit the National Park. T / F
2 Iceland is home to a wide range of natural attractions. T / F
3 The Vatnajökull National Park is uninhabited. T / F
4 The park is half mountainous, half savannah. T / F
5 Walking in the park is only recommended for serious trekkers. T / F
6 Weather conditions are unstable and safety equipment is necessary. T / F
7 The National Park is perfect for anyone wanting to drive off-road. T / F / 7

The largest national park in Europe

The Vatnajökull National Park has been open since 2008. This 12,000 kilometre square conservation project contains quite a spectacular mix of geographical features, from ice caps and glaciers to hot springs and underwater volcanoes. Vatnajökull is not just the largest park in Iceland, but also in Europe, and offers visitors a unique opportunity to enjoy the natural beauty of this country. Visitors also have the chance to learn about the history and culture of the people living in the park.

Although most of the park lies in mountainous highlands, there are a range of trails for trekkers of all abilities; from easy to challenging. Trail maps are available at the visitor information centre and from park rangers.

Visitors to the park must remember to come prepared for dramatic changes in the weather. Conditions here can change very quickly and good communication and navigations equipment is required in the more remote parts of the park. Driving off-road is not allowed and visitors are advised to contact the National Park for information on driving in the park before they visit. They can also request a map showing which roads are open to the public.

PROFESSIONAL SKILLS

Choose the most appropriate word(s) to complete each sentence: a), b) or c).

- 1 I _____ myself hard-working and enthusiastic, and I enjoy working in a team.
a) consider b) think c) call
 - 2 Three tours for the _____ of two and I'll give you a free guide.
a) total b) money c) price
 - 3 OK, so you'd like to _____ out now. Will you be paying with the same credit card?
a) leave b) check c) depart
 - 4 9-6-2-2-4-5 ... Sorry, did you _____ double 3-0-1?
a) call b) say c) give
 - 5 I'll ask the housekeeper to send you up fresh towels _____.
a) later b) tomorrow c) immediately
 - 6 So, if you love nature and _____ to see elephants in the wild, then come to ...
a) want b) enjoy c) interest
 - 7 I'll hold your _____ until the end of the day.
a) reservation b) fare c) request
 - 8 I can see you are _____ about the delay.
a) pleasing b) unhappy c) excited
 - 9 Would you like to _____ me now into the part of the museum showing African Art?
a) meet b) follow c) leave
 - 10 If you like fish, you _____ try the local trout.
a) can b) will c) should
- / 10

VOCABULARY

Complete the sentences with words from the box. Write a) to l) in the gaps. Use each word once only. There are two words you do not need to use.

a) bill	b) refurbish	c) sights	d) promote	e) tip	f) stylish
g) desert	h) campaign	i) negotiating	j) extend	k) luxury	l) affordable

- 1 The best way to see the _____ is to go on an open bus tour of the city.
- 2 We'd like to _____ our holiday from two weeks to three.
- 3 They have decided to _____ their new menu via the local newspaper.
- 4 The Ritz Hotel was as _____ as we expected. We felt as though we were in a different time.
- 5 You must have good _____ skills to work as a travel agent.
- 6 Do you want to go on a _____ safari? We offer two-day trips and you ride on camels.
- 7 We left our waiter a generous _____ because he was so friendly and helpful.
- 8 If we want to _____ the hotel this year, we'll have to prepare a budget.
- 9 Our latest advertising _____ targets the international market.
- 10 TM offers a range of bargain holidays and is the perfect site to find a(n) _____ package. / 10

WRITING Complete the tour programme with words from the box. There are two words you do not need to use.

exploring ~~included~~ ingredients opportunity occupancy
participants scenic trip viewing

Ecuador's Jungle Tours

All transfers are ⁰ <u>included</u> • Transfers between Quito International Airport and the meeting point in Tena • Bus from Tena to la Punta de Ahuano • Canoe trip from la Punta de Ahuano to the jungle lodge	Sightseeing excursions with guides • ¹ _____ boat ride down the Napo River • Fishing • Tour to Tsuraku village • Jungle tour

Total cost, four days/three nights

\$1995 per person sharing a double room, \$2250 for single ² _____

DAY 1 – Tena to the jungle lodge

9.30 a.m.: Two-hour bus journey from Quito International Airport to Tena.

12.00 p.m.: Meet and have lunch (*optional, \$15 per head) in Tena.

1.30 p.m.: 25-minute bus journey from Tena to Punta de Ahuano.

2.00 p.m.: Two-hour canoe trip to the jungle lodge. Check in and enjoy some free time ³ _____ the lodge, its facilities and the local area. Meet the other tour ⁴ _____ at dinner.

DAY 2 – Scenic boat ride down Napo River and fishing

DAY 3 – Tour to Tsuaraku village and jungle tour

DAY 4 – Jungle lodge to Tena

9 a.m.: A final ⁵ _____ to enjoy the relaxed surroundings of the jungle and river.

11.30 a.m.: Depart for canoe trip to Punta de Ahuano, bus trip to Tena and then transfer to Quito International Airport.

*All other meals are included and cooked with fresh local ⁶ _____.

/ 6

TOTAL / 50

Используемая шкала оценки (критерии и показатели)

Критерии оценки		Показатели
% правильно выполненных заданий	Количество правильных ответов (тест на 50 вопросов)	
Выполнено до 50% заданий	До 25 ответов	
Выполнено от 51 до 70 % заданий	От 26 до 35 правильных ответов	Пороговый
Выполнено от 71 до 85 % заданий	От 36 до 42 правильных ответов	Базовый
Выполнено от 86 до 100 % заданий	От 43 до 50 правильных ответов	Повышенный

Контрольная работа №3 (5 семестр)

READING

Read the text on the island of Zanzibar and fill the gaps with the correct paragraph heading.

a The cultural mix	e A step back in time
b Above and beneath the waves	f An East African gem
c Will you want to leave?	g Island excursions
d ~~A romantic get-away~~	

The spice island of Zanzibar

⁰ d

If you're looking for a romantic and unspoilt paradise, why not consider the island of Zanzibar? Situated in the Indian Ocean, close to the coast of Tanzania, a holiday on this island will provide you with an unforgettable experience.

¹ _____

Known by the locals as 'Unguja', Zanzibar covers an area of around 650 square miles and is home to the only ancient town still in existence in East Africa. Measuring 60 miles in length and 20 miles in width, this tropical paradise is edged with the most stunning golden beaches imaginable. You'll never be short of choice either, with over 25 to choose from when you fancy a break from the sightseeing.

² _____

This has to be the perfect location for water sport lovers and visitors can try a host of activities ranging from deep-sea fishing to sailing. For those interested in what lies beneath the waves, why not experience the rich marine life of the coral reefs that surround the island first-hand? This really is the perfect place for snorkelling or scuba diving enthusiasts.

³ _____

Aside from the beaches and the water sports, the Swahili coastal trading centre of Zanzibar has a whole host to offer the cultural tourist. Its historical Stone Town is a definite must and is essentially the cultural heart of the island. Remaining almost unchanged for the last two centuries, Stone Town is a magical myriad of narrow winding streets, busy bazaars, mosques and stunning Arab dwellings built to impress.

⁴ _____

The buildings of the old city of Stone Town visually portray the mixture of influences that have historically come together to create Zanzibar, and combine the influences of the African, Arab, Indian and European cultures whose traders made this Indian Ocean island one of the region's most prominent trading centres in the nineteenth century.

⁵ _____

A stone's throw away from Stone Town are several islands worth visiting too. Chumbe, Chapwani, Changuu and Bawe Islands are ideal for day trips and perfect for a spot of snorkelling. Other options include Pemba (Zanzibar's more isolated sister island) and Mafia (governed by Tanzania but nearby).

⁶ _____

Fundamentally, a trip to Zanzibar will be one you'll be glad you made and you might find you won't want to leave. Is it surprising that it has recently has gained UNESCO world heritage status?

Case study "What is cultural mix? Do such objects attract tourists? Give reasons."

GRAMMAR

Complete the sentences. Choose a), b), c) or d). Ø means there is no article.

- 1 The new terrace we _____ at our restaurant should be completed in time for the summer.
a) had built b) have had built c) are having built d) were built
- 2 He didn't mind _____ for his flight as he always found it fascinating to sit and watch other passengers come and go in the airport terminal.
a) to wait b) to waiting c) for waiting d) waiting
- 3 If you have time, can you call Den and find out when we _____ the new hotel sign _____?
a) 're having ... held on b) 're getting ... put up c) have ... passed on d) get ... sorted out
- 4 On our flight to America we were asked to _____ two forms: one for immigration and one for customs.
a) get through b) pass on c) look into d) fill in

- 5 After he had bought tickets for _____ ferry to Rosslare, he sorted out a hire car and organized his route to Holyhead.
a) a b) an c) the d) Ø
- 6 She _____ just _____ the hotel when they received a call for her at reception.
a) has ... left b) is ... leaving c) had ... left d) will ... leave
- 7 I _____ along the beach when I heard someone call my name.
a) ran b) was running c) have been running d) am running
- 8 Would you _____ some questions for me? I'm doing a questionnaire to obtain customer feedback.
a) mind answering b) mind if I ask c) mind asking d) know answers for
- 9 We _____ ask you to work at front of house this afternoon. I'll let you know if we'll need your help at break time.
a) must b) can't c) may d) should
- 10 If you like quad-biking in exciting places, you _____ a great time when you visit Martin in Dubai.
a) 'll have b) have c) 're having d) should be having

VOCABULARY

Complete the sentences using the appropriate forms of the missing words. The first letter of each word has been given to help you.

- 1 The new Executive Chef is a w_____ -g_ individual who is always smartly dressed and professional in his approach to his work.
- 2 Of all the medical services available in Malaysia, it is laser eye s_____ that is one of the most popular at the moment.
- 3 I_____ conditions have led to many flights being cancelled and passengers are being advised to check the status of their flights before leaving for the airport. It is expected that this period of cold weather will continue to the weekend.
- 4 Can I speak to whoever is in charge of h_____ today? A number of guests have complained that the bed linen in their rooms needs changing.
- 5 The brochure said that the r_____ in the west of the country is known geographically as 'Los Llanos' and that any traveller who enjoys horse-riding and wildlife should visit it.
- 6 Foreign drivers visiting the UK, New Zealand or Germany should understand that the t_____ in these countries change to red and yellow before they go green.
- 7 The total cost of the r_____ is expected to be around £55,000. Basically the whole of the guest house is being redecorated and all the furnishings throughout are being replaced.
- 8 The c_____ of taking your shoes off when entering someone's home is common in many countries, not just in Asia.
- 9 Our doctors only recommend the best c_____ and will ensure that the medical treatment you receive is of the highest quality.
- 10 I'm ever so sorry sir, but I do not have the authority to u_____ you to a first class seat. Let me talk to my manager.

PROFESSIONAL SKILLS

Choose the most appropriate response to each question: a), b) or c).

- 1 Which of the following is an example of an imperishable product?
a) a hotel baby-sitting service

- b) 24-hour room service
- c) an in-room mini-bar
- 2 What should you give your guest when they are making a complaint?
 - a) a complimentary drink
 - b) your complete attention
 - c) your manager's phone number
- 3 If a customer who is making a complaint is angry, what should you do?
 - a) Take them somewhere private where they can voice their concerns.
 - b) Tell them that you will not help them unless they calm down.
 - c) Complain about their behaviour to your manager.
- 4 Which of the following is offering advice?
 - a) Why don't you think about it and get in touch with me tomorrow?
 - b) Maybe I should check on the room booking now.
 - c) If I had time, I would go swimming in the hotel pool every day.
- 5 How can you build your confidence before speaking to a group?
 - a) Drink lots of coffee or tea.
 - b) Rehearse what you are going to say.
 - c) Ask a colleague to make you laugh.
- 6 How do you pronounce 4/5?
 - a) four over five
 - b) four fives
 - c) four-fifths
- 7 Which of the following expressions states the purpose of a meeting?
 - a) The first item on the agenda is ...
 - b) The aim of this meeting is to discuss ...
 - c) So to sum up ...
- 8 When you have a plan for a presentation, what should you do?
 - a) Use it as a base but add in additional information as you think of it.
 - b) Stick to it and only cover the items you have prepared.
 - c) Use it as a guide but digress when you feel you are losing concentration.
- 9 Which of the following expressions tells a caller that you want them to wait?
 - a) Hang up a minute, please.
 - b) Cut off a minute, please.
 - c) Hold on a minute, please.
- 10 When making small talk, which of the following should you do?
 - a) Listen more than you talk.
 - b) Look around the room as well as at the person you're talking to.
 - c) Don't worry about your body language.

WRITING

Complete the email with words from the box. There are two words you do not need to use.

appropriate comments complexity gesture industry inspections
~~letter~~ planning reviewing shortcomings standards

Subject: Re: The Talisker

Date: 9 April

Dear Mrs Lane

Thank you for your ⁰ letter of 6 April concerning your visit to the above hotel.

We are sorry to learn of the ¹ ____ you experienced on these premises and are investigating your complaint with the hotel management.

We are also passing your ² ____ on to the Registration Office, who will no doubt take them into consideration when ³ ____ the hotel's star rating. Comments such as yours are important in our efforts to maintain ⁴ ____ throughout the region.

Although all registered premises are subject to regular ⁵ ____, we hope that you will understand that in a service ⁶ ____ such as tourism, standards can vary within a short period of time owing to changes in personnel, management, etc. We will, however, take ⁷ ____ action if it is considered necessary.

In conclusion, we hope that your unhappy experience will not dissuade you from visiting the region in the future. If we can be of assistance in ⁸ ____ your visit, please do not hesitate to contact us.

Yours sincerely

Jonathon Burns (Mr)

Standards Officer

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине СГ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности» в 6 семестре является проведение Экзамена

Задания промежуточной аттестации (Экзамен)

Примерный перечень тем и вопросов для устной беседы:

1. What are the purposes of travelling?
2. What types of tourism do you know?
3. What are the main sectors in the tourism industry?
4. What are the advantages and disadvantages of working in tourism?
5. What jobs does the tourism industry offer in different sectors?
6. What skills do you need to have for working in tourism?
7. How do Visitor Information Centers work?
8. What skills are needed for work in VICs?
9. How do Visitor Information Centers promote tourism?
10. What does a tour package include?

11. What kinds of tours do you know? What are their main features?
12. What is cultural heritage?
13. What types of hotels do you know?
14. What facilities and services do hotels provide?
15. How to deal with complaints?
16. How does a restaurant work?
17. What types of menus do you know?
18. In what way does a restaurant satisfy customers' needs?
19. What popular nature tourism destinations do you know?
20. What activities do nature tours include?
21. How to promote a destination?
22. How does an airport work?
23. What are the airport formalities?
24. Who is responsible for the aviation safety?
25. How does a hotel operate?
26. What are the hotel jobs?
27. How do hoteliers make their hotels competitive?
28. What is destination marketing?
29. What does a marketing campaign involve?
30. What are the modern trends in tourism development?

Topics:

1. The tourism industry
 2. Jobs in tourism
 3. Visitor Information Centres
 4. Package tours
 5. Hotel services
 6. Restaurant services
 7. Nature tourism
 8. Travelling by air
 9. Hotel operations
 10. Promoting tourism products
31. What are the purposes of using a hotel?
 32. What types of accommodation do you know?
 33. What are the main sectors in the hospitality industry?

34. What are the advantages and disadvantages of working in hospitality?
35. What jobs does the hotel industry offer in different means of accommodation?
36. What skills do you need to have for working in hospitality?
37. What is marketing mix?
38. What is a VIC for the promotion of the hotels?
39. How do Visitor Information Centers promote different types of accommodation?
40. What services does catering offer?
41. What are the main features of catering services?
42. What skills are required to work in catering?
43. What types of hotels do you know?
44. What facilities and services do hotels provide?
45. How to deal with complaints?
46. How does a restaurant work?
47. What types of menus do you know?
48. In what way does a restaurant satisfy customers' needs?
49. What popular restaurants do you know in Moscow?
50. What are the categories of the restaurants?
51. How to promote a restaurant?
52. How are the drinks categorized?
53. What are the main rules to serve wines?
54. Who is responsible for serving the wines? What are his responsibilities?
55. How does a hotel operate the finances?
56. What are the main hotel transactions?
57. How do hoteliers make their hotels profitable?
58. What skills are needed to work in service industry?
59. What do you know about RIAT and other hotel schools?
60. What are the modern trends in hotel education?

Topics:

1. The hospitality industry
2. Jobs in hotel and restaurant business
3. Catering services
4. Promotion in hospitality

5. Hotel services
6. Restaurant services
7. National cuisines
8. Drinks and beverages
9. Hotel operations and finances. Hotel transactions.
10. Trends in hotel and restaurant business

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Критерии и параметры оценивания устных ответов на английском языке			
	Содержание	Язык	Самостоятельность
5	Смысловые ошибки отсутствуют, задание выполнено полно и точно.	Есть отдельные погрешности, не влияющие на процесс коммуникации.	Задание выполняется без использования дополнительных справочных материалов (учебника, словарей и т.д.)
4	Есть отдельные неточности, связанные с расширением/сужением запрашиваемой информации. С помощью наводящих вопросов преподавателя или дополнительной работой со справочной литературой, они исправляются самим учащимся.	Есть лексические, грамматические и фонетические ошибки, которые приводят к пробелу в коммуникации, которые исправляются самим учащимся, при переспросе преподавателя.	Задание выполняется без прямого цитирования справочной литературы, однако в процессе подготовки к ответу, данная литература используется.
3	В тексте ответа много смысловых ошибок/неточностей. Даже при условии работы со справочной литературой и наличии наводящих и уточняющих вопросов преподавателя, студент не может их исправить и дать верный и полный ответ.	Много языковых ошибок, из-за них коммуникация значительно затруднена, требуется много уточняющих вопросов, чтобы понять суть ответа.	Студент не может самостоятельно выполнить задание, способен только воспроизвести фрагменты исходного текста справочника/учебника и т.д.
2	Ответ не соответствует вопросу.	Много языковых ошибок, требуется значительные усилия, чтобы понять даже отдельные части ответа.	Даже с опорой на готовый текст ответа, студент не может найти ответ на искомый вопрос.
Примечание. Если содержание оценивается на «2», все остальные баллы обнуляются. Ответ оценивается как «неудовлетворительный».			

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

СГ.03 Безопасность жизнедеятельности

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	7
3.1. Текущий контроль.....	7
3.2. Промежуточная аттестация.....	11
4. Критерии оценки текущего контроля	21
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	22

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.03 Безопасность жизнедеятельности программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения; ориентироваться в перечне
- военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; оказывать первую помощь пострадавшим.

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 от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения

при пожарах; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;

- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	диф. зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основы военной службы и обороны государства; задачи и основные мероприятия гражданской обороны; способы защиты населения от оружия массового поражения; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё	Демонстрировать понимание принципов 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; основных видов потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основ военной службы и обороны государства; задач и основных мероприятий гражданской обороны; способов защиты населения от оружия массового поражения; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; организации и порядка призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке; основных видов вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.

в добровольном порядке; основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно- учетные специальности, родственные специальностям СПО; область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.	(оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; области применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; порядка и правил оказания первой помощи пострадавшим.	
Освоенные умения: организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; применять первичные средства пожаротушения; ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по снижению мер безопасности в профессиональной деятельности и в быту	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

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		

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях

Тема 1.1. Чрезвычайные ситуации мирного времени и защита от них

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Цели и задачи изучения дисциплины.
2. Понятие и общая классификация чрезвычайных ситуаций.
3. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.
4. Чрезвычайные ситуации социального происхождения.

5. Терроризм и меры по его предупреждению.
6. Основы пожаробезопасности и электробезопасности

Практическое задание:

Практическое занятие № 1. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера

Практическое занятие № 2. Правила безопасного поведения при угрозе террористического акта

Тема 1.2. Способы защиты населения от оружия массового поражения

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Ядерное оружие и его поражающие факторы.
2. Действия населения в очаге ядерного поражения.
3. Химическое оружие и его характеристика.
4. Действия населения в очаге химического поражения.
5. Средства индивидуальной защиты населения
6. Биологическое оружие и его характеристика.
7. Действие населения в очаге биологического поражения.
8. Защита населения при радиоактивном и химическом заражении местности.
9. Средства коллективной защиты населения

Практическое задание:

Практическое занятие № 3. Правила поведения и действия в очаге химического и биологического поражения

Практическое занятие № 4. Использование средств индивидуальной защиты от поражающих факторов при ЧС

Тема 1.3. Организационные и правовые основы обеспечения безопасности жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Устойчивость работы объектов экономики в чрезвычайных ситуациях.
2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).
3. Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан
4. Понятие и основные задачи гражданской обороны.
5. Организационная структура гражданской обороны.
6. Основные мероприятия, проводимые ГО.
7. Действия населения по сигналам

Практическое задание:

Практическое занятие № 5. Правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны

Раздел 2. Основы военной службы и медицинской подготовки **Модуль «Основы военной службы» (для юношей)**

Тема 2.1. Основы военной безопасности Российской Федерации

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Нормативно-правовая база обеспечения военной безопасности Российской Федерации, функционирования ее Вооруженных Сил и военной службы граждан
2. Организация обороны Российской Федерации

Практическое задание:

Практическое занятие № 6. Виды Вооруженных Сил, рода войск, история их создания, их основные задачи

Практическое занятие № 7. Общая физическая и строевая подготовка

Тема 2.2. Вооруженные Силы Российской Федерации

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Русская военная сила – от княжеских дружин до ракетно-космических войск. Назначение и задачи Вооруженных Сил
2. Состав Вооруженных Сил. Руководство и управление Вооруженными Силами
3. Реформа Вооруженных Сил Российской Федерации 2008-2020 гг

Практическое задание:

Практическое занятие № 9. Общая физическая и строевая подготовка

Тема 2.3. Воинская обязанность в Российской Федерации

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

Понятие и сущность воинской обязанности. Воинский учет граждан. Призыв граждан на военную службу

Медицинское освидетельствование и обследование граждан при постановке их на воинский учет и при призыве на военную службу

Обязательная и добровольная подготовка граждан к военной службе

Практическое задание:

Практическое занятие № 10. Обязательная подготовка граждан к военной службе

Тема 2.4. Символы воинской чести. Боевые традиции Вооруженных Сил России

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Боевое Знамя части – символ воинской чести, доблести и славы. Боевые традиции Вооруженных сил РФ
2. Ордена – почетные награды за воинские отличия в бою и заслуги в военной службе. Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации
3. Патриотизм и верность воинскому долгу. Дружба, войсковое товарищество

Практическое задание:

Практическое занятие № 11. Воинские звания и военная форма одежды военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации

Практическое занятие № 12. Общая физическая и строевая подготовка

Тема 2.5. Организационные и правовые основы военной службы в Российской Федерации

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Военная служба – особый вид государственной службы. Воинские должности и звания военнослужащих. Правовой статус военнослужащих
2. Права и обязанности военнослужащих. Социальное обеспечение военнослужащих. Начало, срок и окончание военной службы. Увольнение с военной службы
3. Прохождение военной службы по призыву. Военная служба по контракту. Альтернативная гражданская служба

Практическое задание:

Практическое занятие № 13. Ответственность военнослужащих. Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации

Практическое занятие № 14. Общая физическая и строевая подготовка

Модуль «Основы медицинских знаний» (для девушек)

Тема 2.1. Общие правила оказания первой помощи

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Оценка состояния пострадавшего. Общая характеристика поражений организма человека от воздействия опасных факторов. Общие правила и порядок оказания первой медицинской помощи
2. Первая помощь при различных повреждениях и состояниях организма
3. Транспортная иммобилизация и транспортирование пострадавших при различных повреждениях

Практическое задание:

Практическое занятие № 6. Общие принципы оказания первой медицинской помощи

Практическое занятие № 7. Первая помощь при отсутствии сознания, при остановке дыхания и отсутствии кровообращения (остановке сердца)

Практическое занятие № 8. Первая помощь при наружных кровотечениях, при травмах различных областей тела

Практическое занятие № 9. Первая помощь при ожогах и воздействии высоких температур, при воздействии низких температур

Практическое занятие № 10. Первая помощь при попадании инородных тел в верхние дыхательные пути, при отравлениях

Тема 2.2. Профилактика инфекционных заболеваний

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Из истории инфекционных болезней. Классификация инфекционных заболеваний. Общие признаки инфекционных заболеваний

2. Воздушно-капельные инфекции. Желудочно-кишечные инфекции. Пищевые отравления бактериальными токсинами

3. Общие принципы профилактики инфекционных заболеваний

Практическое задание:

Практическое занятие № 11. Правила госпитализации инфекционных больных

Тема 2.3. Обеспечение здорового образа жизни

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Здоровье и факторы его формирования. Здоровый образ жизни и его составляющие

2. Двигательная активность и здоровье. Питание и здоровье. Вредные привычки. Факторы риска. Понятие об иммунитете и его видах

Практическое задание:

Практическое занятие № 12. Показатели здоровья и факторы, их определяющие

Практическое занятие № 13. Оценка физического состояния

Практическое занятие № 14. Составление индивидуальных карт здоровья с режимом дня, графиком питания с возможностью отслеживать свои показания

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение диф.зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Понятие безопасности. Опасности и угрозы для человека. Глобальные опасности. Угроза безопасности РФ.
2. Основы физиологии труда и комфортные условия жизнедеятельности.
3. Система "человек - среда обитания". Взаимодействие человека со средой обитания.
4. Урбанизация, научно-технический прогресс, формирование техносферы.
5. Вопросы безопасности жизнедеятельности в законах и подзаконных актах.
6. Виды, источники и уровни негативных факторов производственной среды. Источники и уровни негативных факторов бытовой среды.
7. Профессиональные обязанности и обучение правилам безопасности.
8. Классификация негативных факторов, влияющих на здоровье.
9. Единая государственная система предупреждения и ликвидации ЧС (РСЧС).
10. Тяжесть и напряженность труда, пути повышения работоспособности.
11. Основы физиологии труда и комфортные условия жизнедеятельности.
12. Понятие риска здоровью. Виды риска, способы их определения. Специфическая профилактика болезней.
13. Эпидемиологическая безопасность.
14. Производственные факторы, их нормирование и контроль за соблюдением.
15. Общие требования к безопасности технических средств и технологических процессов.
16. Радиационно-опасные объекты (РОО). Основные опасности при авариях на РОО.
17. Чрезвычайные ситуации мирного времени.
18. Гигиеническое нормирование условий труда, виды, принципы, примеры.
19. Чрезвычайные ситуации военного времени.
20. Система стандартов безопасности труда. Стандарты предприятий по безопасности труда.

21. Радиационно-опасные объекты (РОО). Основные опасности при авариях на РОО.
22. Общие правила оказания первой помощи.
23. Система стандартов по охране окружающей среды.
24. Химически опасные объекты (ХОО). Зона химического заражения АХОВ, очаг химического поражения. Предупреждение аварий на ХОО.
25. Система стандартов безопасности труда. Стандарты предприятий по безопасности труда.
26. Пожаро- и взрывоопасные объекты. Общие сведения о процессах горения, детонации и взрыве. Огнетушащие вещества. Способы тушения пожаров.
27. Стихийные бедствия, характерные для территории страны и региона, их возникновение, протекание, последствия, прогнозирование.
28. Профессиональная подготовка, инструктаж и обучение правилам безопасности.
29. Мероприятия по радиационной, химической и медико-биологической защите населения.
30. Структура ГО и ЧС объекта экономики.
31. Структура гражданской обороны на промышленном объекте, силы и службы гражданской обороны.
32. Виды, источники и уровни негативных факторов производственной среды.
33. Понятие риска здоровью. Виды риска, способы их определения. Специфическая профилактика болезней.
34. Обычные средства поражения, их характеристики, профилактика последствий применения обычных средств поражения.
35. Стихийные бедствия, характерные для территории страны и региона, их возникновение, протекание, последствия, прогнозирование.
36. Опасности и угрозы туристской сферы для потребителей туристских услуг. Источники опасностей туристской сферы и причины их возникновения.
37. Характер воздействия и последствия воздействия опасностей на потребителей туристских услуг. Ущерб, вызываемые негативными последствиями проявления опасностей (первичный, прямой, экономический, социальный, экологический и др.).
38. Общие подходы, методы и средства обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.
39. Государственно-правовой механизм обеспечения безопасности туризма потребителей туристских услуг.
40. Обеспечение безопасности потребителей туристских услуг на уровне туристского предприятия.
41. Обеспечение безопасности потребителей туристских услуг в международных путешествиях.
42. Безопасность потребителей туристских услуг в различных секторах.

Тестовое задание

1. Энергоэнтропийная концепция связана с

- а) повседневной потенциально опасной деятельностью человека неконтролируемым и неуправляемым выходом энергии и вредных веществ в окружающую среду;
- б) отсутствием или недостаточным уровнем предупредительных мероприятий по уменьшению масштабов последствий ЧС;
- в) накоплением отходов производства и энергетики, являющихся источником распространения вредных веществ в окружающей среде;
- г) низким качеством защиты от опасных технологий и выброса энергии.

2. Окружающая человека среда, обусловленная в данный момент совокупностью факторов, способных оказывать прямое или косвенное, немедленное или отдаленное воздействие на деятельность человека, его здоровье и потомство называется...

- а) среда обитания;
- б) биологическая среда;
- в) среда жизнедеятельности;
- г) окружающая среда;
- д) природная среда.

3. Объекты защиты системы глобальная безопасность

- а) планета Земля;
- б) природная среда;
- в) человечество;
- г) техносфера;
- д) биосфера.

4. Регион биосферы в прошлом, преобразованный людьми с помощью прямого или косвенного воздействия технических средств в целях наилучшего соответствия своим материальным и социально-экономическим потребностям называется...

- а) производственной сферой;
- б) техносферой;
- в) социальной сферой;
- г) экобиологической сферой;
- д) социально-технической сферой.

5. Угрозы в физической сфере

- а) повышение уровня инфляции;
- б) падение уровня образования и науки;

- в) сейсмические проблемы;
- г) истощаемость ресурсов;
- д) падение уровня медицины.

6. Причины, способствующие частичной и региональной деградации природной среды в результате антропогенного и техногенного влияния

- а) рост потребления и концентрация энергетических ресурсов;
- б) процесс эволюции среды обитания;
- в) высокие темпы роста численности населения на Земле;
- г) изменение общественного уклада и социальной основы общества.

7. Угрозы в социальной сфере обусловлены ...

- а) расслоением общества;
- б) сокращением ВВП;
- в) тенденцией к преобладанию в экспортных поставках топливно-сырьевой и энергетической составляющих;
- г) спадом рождаемости.

8. Угрозы в информационной сфере

- а) повышение уровня инфляции;
- б) падение уровня образования и науки;
- в) падение уровня рождаемости;
- г) разрушение духовности в обществе;
- д) наличие информационных манипуляций.

9. Процесс обнаружения и установления количественных, временных и других характеристик, необходимых и достаточных для разработки профилактических и оперативных мероприятий, направленных на обеспечение безопасности называется ...

- а) воздействующей опасностью;
- б) идентификацией опасности;
- в) нежелательной опасностью;
- г) установленной опасностью;
- д) реальной опасностью.

10. Система безопасности труда защищает человека от...

- а) опасностей среды деятельности человека;
- б) опасностей техносферы;
- в) опасностей космоса;
- г) чрезвычайных опасностей биосферы и техносферы;
- д) опасностей среды деятельности и отдыха.

11. К угрозам международной региональной безопасности общества

относится угроза ...

- а) столкновения с космическими телами;
- б) распространения туберкулеза;
- в) распространения СПИДа;
- г) арабо-израильского конфликта.

12. По темпу развития ЧС подразделяются на ...

- а) внезапные;
- б) стремительные;
- в) плавные;
- г) умеренные;
- д) быстрые.

13. Источники химического загрязнения воздуха жилой среды

- а) продукты деструкции полимерных материалов;
- б) бытовые приборы;
- в) техническое оснащение зданий;
- г) антропотоксины;
- д) технологическое оснащение зданий.

14. Размеры очага биологического заражения зависят от ...

- а) вида микроорганизмов;
- б) способа применения;
- в) средств и способов доставки;
- г) места и время применения;
- д) экологические условия.

15. Распространение опасных химических веществ в окружающей природной среде в концентрациях или количествах, создающих угрозу для людей, сельскохозяйственных животных и растений в течение определенного времени

- а) химическое заражение;
- б) химически опасный объект;
- в) химическая авария;
- г) химически-токсическое заражение;
- д) химически-технологическая авария.

16. Экстремальное событие техногенного происхождения на производстве, повлекшее за собой выход из строя, повреждение и разрушение технических устройств и человеческие жертвы

- а) авария;
- б) транспортная авария;
- в) производственная авария;
- г) техногенная авария;

д) экологическая катастрофа.

17. Поражающие факторы аварий на пожаро- и взрывоопасных объектах

- а) воздушная ударная волна;
- б) открытый огонь;
- в) испарения вредных веществ;
- г) осколочное поле, образующееся при взрывах;
- д) повышенные дозы токсических веществ.

18. По характеру источника техногенные ЧС подразделяются на ...

- а) промышленные аварии, пожары и взрывы;
- б) опасные происшествия на транспорте;
- в) промышленные аварии, пожары и взрывы, опасные происшествия на транспорте;
- г) нарушение хозяйственной деятельности;
- д) нарушение хозяйственной деятельности, обрушение зданий, взрывы и пожары.

19. Поражающие факторы при выбросах радиоактивных веществ из реактора

- а) радиационное воздействие на персонал;
- б) газо-аэрозольная смесь радионуклидов;
- в) радиоактивные вещества;
- г) радиоактивное загрязнение местности;
- д) ионизирующие излучения или радиоактивное загрязнение.

20. Одновременное интенсивное горение преобладающего количества зданий и сооружений на данном участке застройки называется...

- а) отдельным пожаром;
- б) сплошным пожаром;
- в) массовым пожаром;
- г) огневым штормом;
- д) неконтролируемым горением.

21. К опасным происшествиям на транспорте относятся ...

- а) аварии на магистральных трубопроводах;
- б) авария на гидротехническом сооружении;
- в) аварии на подземных сооружениях;
- г) дорожно-транспортные происшествия;
- д) аварии на полигонах.

22. Территория, на которой в результате воздействия

биологического оружия противника произошли массовые поражения людей, сельскохозяйственных животных и растений называется ...

- а) очагом биологического поражения;
- б) зоной биологического заражения;
- в) зоной карантина;
- г) очагом инфекции;
- д) санитарно-гигиенической зоной.

23. Заражение поверхности земли, атмосферы, водоемов и различных предметов радиоактивными веществами, выпавшими из облака ядерного взрыва называется...

- а) радиоактивным заражением;
- б) продуктами цепной ядерной реакции;
- в) радиоактивным распадом вредных веществ;
- г) проникающей способностью гамма-лучей;
- д) заражением гамма и бета-частицами.

24. Комплекс правовых норм, непосредственно направленных на обеспечение безопасности и безвредных условий труда называется ...

- а) безопасностью труда;
- б) нормами организации труда;
- в) охраной труда;
- г) управлением охраной труда;
- д) Трудовым кодексом РФ.

25. Государственные органы общей компетенции в области охраны окружающей среды

- а) Президент РФ;
- б) Федеральное собрание РФ;
- в) МЧС России;
- г) Министерство природных ресурсов России;
- д) муниципальные органы.

26. Режимы функционирования системы РСЧС

- а) повседневной деятельности;
- б) чрезвычайный;
- в) функциональный;
- г) повышенной готовности;
- д) наблюдения и контроля.

27. Способность производства функционировать или же восстанавливать свою производственную деятельность после воздействия современных средств поражения или в результате стихийных бедствий, аварий, катастроф называется ...

- а) инженерно-техническими мероприятиями;
- б) устойчивостью;
- в) повышением устойчивости;
- г) подготовка к устойчивости;
- д) организационными мероприятиями.

28. Принцип организационной структуры РСЧС заключающийся в организации защиты населения на территориях республик, краев, областей, городов, районов, поселков, согласно административному делению РФ называется ... принципом.

- а) производственным;
- б) территориальным;
- в) заблаговременным;
- г) всесторонним;
- д) региональным.

29. Главный критерий при оценке устойчивости организации к поражающим факторам ЧС

- а) механический критерий;
- б) морально-психологическая устойчивость;
- в) предел устойчивости организации;
- г) инженерно-технический критерий;
- д) специальный критерий.

30. Внутренние факторы, влияющие на устойчивость предприятия

- а) потребность в основных видах энергоносителей и воде, наличие своих теплоэлектроцентралей;
- б) социально-экономическая ситуация;
- в) уровень занятости работоспособного населения и благосостояние людей;
- г) поддержание на должном уровне производства и накопления средств противоядерной, противохимической, бактериологической защиты;
- д) характеристика зданий и сооружений.

31. Под безопасностью туристов понимаются:

- а) личная безопасность туристов
- б) сохранность их имущества
- в) не причинение ущерба окружающей среде во время путешествий
- г) комплекс мер, направленных на предотвращение использования туризма в целях незаконной миграции и транзита в третьи страны
- д) все ответы верны

32. Что в первую очередь относится к объектам личной безопасности туриста?

- а) здоровье и жизнь туриста
- б) материальные блага туристов
- в) имущественные права туристов
- г) личная неприкосновенность
- д) частная жизнь

33. Безопасность туристской услуги — это:

- а) установленный уровень риска, при котором не требуется принимать меры по его устранению
- б) безопасность туристов, экскурсантов, сохранность их имущества
- в) своевременное информирование туриста о возможных рисках
- г) отсутствие недопустимого риска нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу туристов во время путешествия

34. Эффективными средствами обеспечения качества и безопасности услуг в сфере туризма являются:

- а) тесное взаимодействие потребителей и персонала исполнителей в процессе оказания услуги
- б) стандартизация и классификация объектов туристской индустрии
- в) уровень квалификации обслуживающего персонала
- г) качество той или иной услуги
- д) правила классификации мест размещения туристов

35. Риск (возможная опасность) в туризме – это:

- а) вероятность причинения вреда имуществу туристов, с учетом тяжести этого вреда
- б) вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда
- в) вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, с учетом тяжести этого вреда

Практическое задание:

1. Определить последствия негативного воздействия опасных и вредных факторов на среду обитания.
2. Выявить вредные и опасные факторы производственной среды, исходя из характера трудовой деятельности и оснащения рабочего места.
3. Определить способы и средства защиты персонала от воздействия вредных и опасных производственных факторов.
4. Определить характер опасностей чрезвычайных ситуаций природного характера и последствия их проявления.
5. Определить характер опасностей чрезвычайных ситуаций техногенного характера и последствия их проявления.
6. Определить характер опасностей чрезвычайных ситуаций биолого-социального характера и последствия их проявления.

7. Определить меры по снижению тяжести последствий чрезвычайных ситуаций природного характера.
8. Определить меры по предупреждению и снижению тяжести последствий чрезвычайных ситуаций техногенного характера.
9. Определить меры по предупреждению и снижению тяжести последствий чрезвычайных ситуаций биолого-социального характера.
10. Определить способы предупреждения и нормализации последствий загрязнения почвы (воды, атмосферного воздуха).
11. Определить мероприятия по защите персонала от чрезвычайных ситуаций природного характера.
12. Определить мероприятия по защите персонала от чрезвычайных ситуаций техногенного характера.
13. Определить порядок действий линейного руководителя при получении травмы работником.
14. Оказание первой помощи пострадавшему при получении травмы, увечья.

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной

		работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится

		обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств

учебной дисциплины

СГ.04 Физическая культура

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Критерии оценки текущего контроля.....	13
4. Критерии оценки промежуточной аттестации.....	13

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ. 04 «Физическая культура» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности, пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности.

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

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения.

В результате освоения дисциплины СГ. 04 «Физическая культура» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
3 семестр	Зачет
4 семестр	Зачет
5 семестр	Зачет
6 семестр	Диф. зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Основные знания: научно-практические основы физической культуры и спорта, здорового образа жизни, необходимого для полноценной социальной и профессиональной деятельности. ОК-8	Знание научно-практических основ физической культуры и спорта, здорового образа жизни, необходимого для полноценной социальной и профессиональной деятельности	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Экспертная оценка усвоения теоретических знаний в процессе: - письменных/ устных ответов, - тестирование
Основные умения: применять разнообразные средства физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования, формирования здорового образа жизни с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. ОК-8	Уметь применять разнообразные средства физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования, формирования здорового образа жизни с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при ведении календаря самонаблюдения; - при проведении подготовленных студентом фрагментов занятий (занятий)с обоснованием целесообразности использования средств физической культуры, режимов нагрузки и отдыха; - при тестировании в контрольных точках

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

ПРИМЕРНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ

№ п/п	Физические способности	Контрольное упражнение (тест)	Возраст, лет	Оценка					
				Юноши			Девушки		
				5	4	3	5	4	3
1	Скоростные	Бег 30м, с	16	4,4 и выше	5,1–4,8	5,2 и ниже	4,8 и выше	5,9–5,3	6,1 и ниже
			17	4,3	5,0–4,7	5,2	4,8	5,9–5,3	6,1
2	Координационн ые	Челночный бег 3×10 м, с	16	7,3 и выше	8,0–7,7	8,2 и ниже	8,4 и выше	9,3–8,7	9,7 и ниже
			17	7,2	7,9–7,5	8,1	8,4	9,3–8,7	9,6
3	Скоростно- силовые	Прыжки в длину с места, см	16	230 и выше	195–210 205–220	180 и ниже	210 и выше	170–190 170–190	160 и ниже
			17	240		190	210		160
4	Выносливость	6-минутный бег, м	16	1500 и выше	1300– 1400	1100 и ниже	1300 и выше	1050– 1200	900 и ниже
			17	1500	1300– 1400	1100	1300	1050– 1200	900
5	Гибкость	Наклон вперед из положения стоя, см	16	15 и выше	9–12	5 и ниже	20 и выше	12–14	7 и ниже
			17	15	9–12	5	20	12–14	7
6	Силовые	Подтягивание: на высокой перекладине из виса, кол-во раз (юноши), на низкой перекладине из виса лежа, количество раз (девушки)	16	11 и выше	8–9	4 и ниже	18 и выше	13–15	6 и ниже
			17	12	9–10	4	18	13–15	6

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ЮНОШЕЙ

Тесты	Оценка в баллах		
	5	4	3
1. Бег 3000м (мин, с)	12,30	14,00	б/вр
2. Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	10	8	5
3. Прыжок в длину с места (см)	230	210	190
4. Бросок набивного мяча 2кг из-за головы (м)	9,5	7,5	6,5
5. Силовой тест — подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	13	11	8
6. Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	12	9	7
7. Координационный тест — челночный бег 3×10 м (с)	7,3	8,0	8,3
8. Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	7	5	3
9. Гимнастический комплекс упражнений: – утренней гимнастики; – производственной гимнастики; – релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	до 9	до 8	до 7,5

Примечание. Упражнения и тесты по профессионально-прикладной подготовке разрабатываются кафедрами физического воспитания с учетом специфики профессий (специальностей) профессионального образования.

ОЦЕНКА УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ДЕВУШЕК

Тесты	Оценка в баллах		
	5	4	3
1. Бег 2000м (мин, с)	11,00	13,00	б/вр
2. Прыжки в длину с места (см)	190	175	160
3. Приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на каждой ноге)	8	6	4
4. Силовой тест — подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	20	10	5
7. Координационный тест — челночный бег 3×10 м (с)	8,4	9,3	9,7
8. Бросок набивного мяча 1кг из-за головы (м)	10,5	6,5	5,0
9. Гимнастический комплекс упражнений: – утренней гимнастики – производственной гимнастики – релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	до 9	до 8	до 7,5

Примечание. Упражнения и тесты по профессионально-прикладной подготовке разрабатываются кафедрами физического воспитания с учетом специфики профессий (специальностей) профессионального образования.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ ОСВОБОЖДЕННЫХ ПО СОСТОЯНИЮ ЗДОРОВЬЯ ОТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

- Уметь определить уровень собственного здоровья по тестам.
- Уметь составить и провести с группой комплексы упражнений утренней и производственной гимнастики.
- Овладеть элементами техники движений релаксационных, беговых, прыжковых.

- Уметь составить комплексы физических упражнений для восстановления работоспособности после умственного и физического утомления.
- Уметь применять на практике приемы массажа и самомассажа.
- Овладеть техникой спортивных игр по одному из избранных видов.
- Повышать аэробную выносливость с использованием циклических видов спорта (терренкур, кроссовая и лыжная подготовка).
- Овладеть системой дыхательных упражнений в процессе выполнения движений, для повышения работоспособности, при выполнении релаксационных упражнений.
- Знать состояние своего здоровья, уметь составить и провести индивидуальные занятия двигательной активности.
- Уметь определить индивидуальную оптимальную нагрузку при занятиях физическими упражнениями. Знать основные принципы, методы и факторы ее регуляции.
- Уметь выполнять упражнения:
 - сгибание и выпрямление рук в упоре лежа (для девушек — руки на опоре высотой до 50см);
 - подтягивание на перекладине (юноши);
 - поднимание туловища (сед) из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (девушки);
 - прыжки в длину с места;
 - бег 100м;
 - бег: юноши — 3км, девушки — 2км (без учета времени);
 - тест Купера — 12-минутное передвижение.

3.2. Промежуточная аттестация

Зачетные нормативы и контрольные требования для оценки физической подготовленности студентов

№	Содержание	Форма оценки	Сроки
Зачетные нормативы			
1	Прыжок в длину с места	балл	3-6 семестр
2	Подтягивание на перекладине (муж.)	балл	3-6 семестр
3	Поднимание туловища из положения, лежа, ноги фиксированы (жен.)	балл	3-6 семестр
4	Наклон вперед (расстояние в см от кончиков пальцев до плоскости опоры)	балл	3-6 семестр
Контрольные требования			
1	В висе поднимание ног до касания перекладины (муж.)	оценка	3-6 семестр
2	Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (жен.)	оценка	3-6 семестр
3	Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (муж.)	оценка	3-6 семестр
4	Приседание на одной ноге из положения, стоя на скамейке, опора о гладкую стену – количество раз на каждой ноге (жен.)	оценка	3-6 семестр
5	12- минутный бег	оценка	3-6 семестр
6	Челночный бег (6х9м)	оценка	3-6 семестр
7	Прыжки через скакалку	оценка	3-6 семестр
8	Ускорение 20м с высокого старта	зачет	3-6 семестр
9	Силовое двоеборье (жим штанги лежа, приседание со штангой на плечах)	зачет	3-6 семестр
10	Составление комплекса упражнений утренней гимнастики	зачет	3-6 семестр
11	Штрафные броски (баскетбол)	зачет	3-4 семестр
12	Обводка зоны 3-х сек (баскетбол)	зачет	3-4 семестр
13	Верхняя передача в дужку (баскетбольное кольцо)	зачет	3-4 семестр
14	Верхняя передача над собой (волейбол)	зачет	3-6 семестр
15	Подача из-за лицевой линии и на точность (волейбол)	зачет	3-6 семестр
16	Нижняя передача в стенку (волейбол)	зачет	3-6 семестр
17	Нападающий удар с передачи партнера через сетку на точность (волейбол)	зачет	3-6 семестр
18	Нижняя подача через сетку на точность (бадминтон)	зачет	5 семестр
19	Нападающий удар над головой (бадминтон)	зачет	5 семестр

20	Совершение мягких и плоских ударов ракеткой по волану (бадминтон)	зачет	5 семестр
21	подачи мяча: «маятник», «челнок», «веер», «бумеранг» (настольный теннис)	зачет	6 семестр
22	удар без вращения – «толчок» (настольный теннис)	зачет	6 семестр
23	удар с нижним вращением – «подрезка» (настольный теннис)	зачет	6 семестр
24	удар с верхним вращением – «накат» (настольный теннис)	зачет	6 семестр
25	Владение отдельными техническими приемами, используемые в спортивном туризме (организация веревочных перил; снятие веревочных перил; укладка бревна; движение по перилам вброд, по бревну, по тонкому льду; движение по навесной переправе; траверс; спуск и подъем по склону с самостраховкой; спуск «дюльфер»	зачет	4,6 семестр
26	Преодоление естественных препятствий на время и прохождение дистанций различной сложности	зачет	3,5 семестр
27	Прохождение дистанции с множеством КП, с крупными ориентирами, без компаса	зачет	3,5 семестр
28	Прохождение азимутальных отрезков на равнине, на подъеме в гору, траверсом, на спуске, на заросшем кустарником лесу	зачет	3,5 семестр

Примечания: 1. Общее количество контрольных тестов и зачетных нормативов в каждом семестре 5-6, из них 3 – обязательных зачетных, 2-3 – контрольных (по выбору преподавателя в соответствии с программой). 2. Содержание и объем зачетных требований и нормативов может корректироваться по решению учебно-методической комиссии кафедры физического воспитания и спортивного туризма. 3. Зачетные нормативы и контрольные требования ориентированы на подготовку студентов к сдаче норм и требований ГТО.

Контрольные и зачетные требования по физической и функциональной подготовленности студентов, освобожденных по состоянию здоровья от практических занятий по «Физической культуре».

Студенты, освобожденных по состоянию здоровья от практических занятий по «Физической культуре», выполнившие учебную программу семестра, сдают контрольные и зачетные тесты и требования по физической культуре, которые проводятся по всем разделам оздоровительно-

коррекционной программы. Успешность овладения теоретическими знаниями и методическим материалом определяется с помощью контрольно-тестовых заданий. Уровень общей физической, подготовленности определяется степенью освоения оздоровительно-коррекционной программы.

Контрольно-зачетные тесты и требования для оценки индивидуального уровня физической и функциональной подготовленности студентов

№	Содержание	Форма оценки	Сроки
Контрольно-зачетные тесты и требования			
1	Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки)	балл	3-6 семестр
2	Сгибание и разгибание рук в упоре лежа (юноши)	балл	3-6 семестр
3	Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены	балл	3-6 семестр
4	Подтягивание на перекладине (юноши)	балл	3-6 семестр
5	Наклон вперед из положения сидя на полу (расстояние в см от кончиков пальцев до поверхности опоры (гибкость)).	Балл	3-6 семестр
6	Подтягивание на низкой перекладине из положения лёжа на спине (девушки)	зачет	3-6 семестр
7	Отжимание от стены из и.п. стоя на вытянутые руки (девушки)	зачет	3-6 семестр
8	Жим штанги руками из положения лёжа на скамье (юноши)	зачет	3-6 семестр
Контрольно-зачетные тесты и требования			
9	Теоретический курс (согласно программы)		3-6 семестр
10	Составление комплекса упражнений утренней гимнастики	зачет	3-6 семестр
11	Проведение комплекса упражнений утренней гимнастики	зачет	3-6 семестр

12	Составление комплекса упражнений с учётом особенностей заболевания занимающихся	зачет	3-6 семестр
13	Составление комплекса производственной гимнастики с учётом особенностей будущей профессии	зачет	3-6 семестр
Контрольные функциональные пробы и тесты			
1	Функциональная проба (тест Рюффе)	оценка	3-6 семестр
2	Ортостатическая функциональная проба	оценка	3-6 семестр
3	Проба Штанге, проба Генчи	оценка	3-6 семестр

Примечания: 1. Практические тесты-задания выполняют только студенты, не имеющие противопоказаний к выполнению движений и упражнений данного вида. У студентов, не имеющих противопоказаний, отслеживается динамика результатов по семестрам. Количество тестов в каждом семестре – 5. 2. Содержание и объем зачетных требований и нормативов может корректироваться по решению учебно-методической комиссии кафедры физического воспитания и спортивного туризма.

Для допуска к зачету по дисциплине студент должен выполнить программу семестра, а именно:

- освоить обязательные задания оздоровительно-коррекционной программы;
- изучить теоретический и методический курс и выполнить тестовые задания;
- выполнить контрольные упражнения по определению функциональной и физической подготовленности с учетом имеющегося заболевания по рекомендации врача.

На контрольные занятия могут быть допущены студенты, посетившие не менее 80% занятий. Не допускаются студенты, имеющие пропуски занятий без уважительных причин. Студенты, пропустившие более 50% занятий по болезни, «сдают зачет» только по теоретическому разделу в виде тестовых заданий и/или реферата. Тема реферата определяется преподавателем. Работы выполняются в объеме до 10-15 страниц печатного текста. При оценке реферата учитывается содержание работы, а также умение студента излагать и обобщать свои мысли, аргументировано отвечать на вопросы.

Сдача контрольно-зачетных тестов и требований является необходимым условием получения зачета. В конце каждого семестра студенты выполняют

не менее 5 тестов и требований для оценки развития физических качеств, сформированности навыков и умений, а также уровня функциональной подготовленности, учитывая рекомендации врача. Функциональные пробы и тесты приведены в Приложении.

4. Критерии оценки текущего контроля

Студенты, выполнившие учебную программу в каждом семестре, получают зачет по учебной дисциплине «Физическая культура». Условием получения зачета являются:

Словесное выражение	Описание
Зачтено	Наличие медицинского осмотра, регулярность посещения занятий по расписанию, знание материала теоретического раздела программы, выполнение установленных на данный семестр тестов общей физической и специальной (спортивно-технической) подготовки.
Не зачтено	Отсутствие медицинского осмотра, плохое посещение учебных занятий (менее 50%), отсутствие теоретических знаний по дисциплине, отсутствие сдачи установленных на данный семестр тестов общей физической и специальной (спортивно-технической) подготовки.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Критерием успешности освоения материала является экспертная оценка преподавателя, учитывающая регулярность посещения обязательных учебных занятий, знаний теоретического раздела программы и выполнения на оценку «удовлетворительно» и выше тестов общей физической и спортивно-технической подготовки, а также установленных в данном семестре требований.

Зачет выставляется с учетом теоретических и практических знаний (двигательных умений и навыков, умений осуществлять физкультурно-оздоровительную и спортивно - оздоровительную деятельность), а также с учетом динамики физической подготовленности и посещаемости занятий.

Основной акцент в оценивании учебных достижений по физической культуре студентов, имеющих выраженные отклонения в состоянии здоровья, должен быть сделан на стойкой их мотивации к занятиям физическими упражнениями и динамике их физических возможностей. При самых незначительных положительных изменениях в физических возможностях студента, которые обязательно должны быть замечены преподавателем и сообщены занимающемуся, выставляется положительная отметка.

Положительная оценка (зачет) должна быть выставлена также студенту, который не продемонстрировал существенных сдвигов в формировании навыков, умений и развитии физических качеств, но регулярно посещал занятия по физической культуре, старательно выполнял задания преподавателя, овладел доступными ему навыками самостоятельных занятий оздоровительной, корригирующей гимнастики, необходимыми знаниями в области физической культуры и другими разделами программного материала.

Студенты освобожденные по состоянию здоровья от практических занятий по «Физической культуре» защищают реферативную работу по рекомендованной тематике. Если работа получила положительную оценку, то студенту зачитывается освоение текущего раздела учебной программы и делается соответствующая запись в зачетной книжке.

Тематика реферативных работ по дисциплине «Физическая культура»

1. Роль лечебной физической культуры (ЛФК) в системе медицинской реабилитации.
2. ЛФК при заболеваниях органов дыхания.
3. ЛФК при заболеваниях сердечно - сосудистой системы.
4. ЛФК при заболеваниях нервной системы.
5. ЛФК при черепно-мозговой травме.

6. ЛФК при заболеваниях мочеполовой системы.
7. ЛФК при заболеваниях эндокринной системы.
8. ЛФК при заболеваниях опорно-двигательного аппарата.
9. ЛФК после перенесенных травм.
10. ЛФК при заболеваниях органов зрения.
11. ЛФК при ЛОР - заболеваниях.
12. ЛФК при заболеваниях желез внутренней секреции.
13. ЛФК при заболеваниях желудочно-кишечного тракта.
14. Физическая культура и объемы нагрузок при аллергопатологии.
15. ЛФК при нарушениях осанки.
16. Роль физической культуры в укреплении и сохранении здоровья.
17. Основы методики регуляции эмоциональных состояний человека (аутогенная тренировка, психофизическая тренировка, медитация).
18. Основы методики самомассажа.
19. Характеристика, содержание и направленность популярных частных методик оздоровительных видов гимнастики.
20. Обмен углеводов и минеральных веществ при физической нагрузке.
21. Воздействие природных и социально-экологических факторов на организм жизнедеятельность человека.

Студенты, имеющие временное освобождение от практических занятий и выполнившие необходимые задания и требования, получают «зачет» по дисциплине за текущий семестр.

Нормы ГТО для студентов СПО 16-17 лет (5 ступень)

Обязательные испытания (тесты)

№	Упражнение	ЮНОШИ золотой значок	ЮНОШИ серебряный значок	ЮНОШИ бронзовый значок	ДЕВУШКИ золотой значок	ДЕВУШКИ серебряный значок	ДЕВУШКИ бронзовый значок
1	Бег на 100метров (секунд)	13,8	14,3	14,6	16,3	17,6	18,0
2.1	Бег на 2километра (мин:сек)	7:50	8:50	9:20	9:50	11:20	11:50
2.2	или бег на 3километра (мин:сек)	13:10	14:40	15:10	-	-	-
3.1	Подтягивание из виса на высокой перекладине (кол-во раз)	13	10	8	-	-	-
3.2	или рывок гири 16кг (кол-во раз)	35	25	15	-	-	-
3.3	или подтягивание из виса лёжа на низкой перекладине (кол-во раз)	-	-	-	19	13	11
3.4	или отжимания: сгибание и разгибание рук в упоре лёжа на полу (кол-во раз)	-	-	-	16	10	9
4	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на полу (ниже уровня скамьи - см)	13	8	6	16	9	7

Испытания (тесты) на выбор

№	Упражнение	ЮНОШИ золотой значок	ЮНОШИ серебряный значок	ЮНОШИ бронзовый значок	ДЕВУШКИ золотой значок	ДЕВУШКИ серебряный значок	ДЕВУШКИ бронзовый значок
5.1	Прыжок в длину с разбега (см)	440	380	360	360	320	310
5.2	или прыжок в длину с места (см)	230	210	200	185	170	160
6	Поднимание туловища из	50	40	30	40	30	20

	положения лёжа на спине (кол-во раз за 1 мин)						
7.1	Метание спортивного снаряда весом 700г (метров)	38	32	27	-	-	-
7.2	или метание спортивного снаряда весом 500г (метров)	-	-	-	21	17	13
8.1	Бег на лыжах 3км (мин:сек)	-	-	-	17:30	18:45	19:15
8.2	или бег на лыжах 5км (мин:сек)	23:40	25:00	25:40	-	-	-
8.3	или кросс на 3км по пересечённой местности (для бесснежных районов страны)	-	-	-	без учёта времени	без учёта времени	без учёта времени
8.4	или кросс на 5км по пересечённой местности (для бесснежных районов страны)	без учёта времени	без учёта времени	без учёта времени	-	-	-
9	Плавание 50м (мин:сек)	0:41	без учёта времени	без учёта времени	1:10	без учёта времени	без учёта времени
10.1	Стрельба из пневматической винтовки, дистанция 10м (очки)	25	20	15	25	20	15
10.2	или стрельба из электронного оружия, дистанция 10м (очки)	30	25	18	30	25	18
11	Туристический поход с проверкой туристских навыков	дистанция 10 км	дистанция 10 км	дистанция 10 км	дистанция 10 км	дистанция 10 км	дистанция 10 км
12	Самозащита без оружия (очки)	26-30	21-25	15-20	26-30	21-25	15-20

Условия получения значка ГТО

Условие	ЮНОШИ золотой значок	ЮНОШИ серебряный значок	ЮНОШИ бронзовый значок	ДЕВУШКИ золотой значок	ДЕВУШКИ серебряный значок	ДЕВУШКИ бронзовый значок
Количество испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения знака	8	7	6	8	7	6

отличия ВФСК "ГТО"						

Функциональные пробы и тесты

Уровень функционального состояния организма можно определить с помощью функциональных проб и тестов.

Проба Штанге (задержка дыхания на вдохе). После 5-ти минут отдыха сидя сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха, а затем, сделав полный вдох задерживают дыхание, время отмечается от момента задержки дыхания до её прекращения. Средним показателем является способность задержать дыхание на вдохе для нетренированных людей на 40-55с, для тренированных – на 60-90с и более. С нарастанием тренированности время задержки дыхания возрастает, при заболевании или переутомлении это время снижается до 30-35с. Эта проба характеризует устойчивость организма к недостатку кислорода.

Одномоментная проба. Перед выполнением одномоментной пробы отдыхают стоя, без движений в течение 3мин. Затем замеряют ЧСС за одну минуту. Далее выполняют 20 глубоких приседаний за 30с из исходного положения ноги на ширине плеч, руки вдоль туловища. При приседании руки выносят вперёд, а при выпрямлении возвращают в исходное положение. После выполнения приседаний подсчитывают ЧСС в течение одной минуты. При оценке определяется величина учащения ЧСС после нагрузки в процентах. Величина по 20% означает отличную реакцию сердечно-сосудистой системы на нагрузку, от 21 до 40% – хорошую, от 41 до 65% – удовлетворительную, от 66 до 75% – плохую, от 76 и более – очень плохую.

Ортостатическая проба. Служит для характеристики функциональной полноценности рефлекторных механизмов регуляции гемодинамики и оценки возбудимости центров симпатической иннервации.

У обследуемого после 5-минутного пребывания в положении лежа регистрируют частоту сердечных сокращений. Затем по команде обследуемый спокойно (без рывков) занимает положение стоя. Пульс подсчитывается на 1-й и 3-й минуте пребывания в вертикальном положении, кровяное давление

определяется на 3-й и 5-й минуте. Оценка пробы может осуществляться только по пульсу или по пульсу и артериальному давлению.

Оценка ортостатической пробы			
Показатели	Переносимость пробы		
	хорошая	удовлетворительная	неудовлетворительная
Частота сердечных сокращений	Учащение не более чем на 11 уд.	Учащение на 12-18 уд.	Учащение на 19 уд. и более
Систолическое давление	Повышается	Не меняется	Снижается в пределах 5—10 мм рт. ст.
Диастолическое давление	Повышается	Не изменяется или несколько повышается	Повышается
Пульсовое давление	Повышается	Не изменяется	Снижается
Вегетативные реакции	Отсутствуют	Потливость	Потливость, шум в ушах

Возбудимость центров симпатической иннервации определяется по степени учащения пульса (СУП), а полноценность вегетативной регуляции по времени стабилизации пульса. В норме (у молодых лиц) пульс возвращается к исходным значениям на 3 минуте. Критерии оценки возбудимости симпатических звеньев по индексу СУП представлены в таблице.

Возбудимость	Степень учащения пульса %
Нормальная:	
Слабая	До 9,1
Средняя	9,2-18,4
Живая	18,5-27,7
Повышенная:	
Слабая	27,8-36,9
Заметная	37,0-46,2
Значительная	46,3-55,4
Резкая	55,5-64,6
Очень резкая	64,7 и более

Клиностатическая проба.

Характеризует возбудимость центров парасимпатической иннервации. Методика поведения: исследуемый плавно переходит из положения стоя в положение лежа. Подсчитывают и сравнивают частоту пульса в вертикальном и горизонтальном положениях. Клиностатическая проба в норме проявляется замедлением пульса на 2-8 уд.

Оценка возбудимости центров парасимпатической иннервации

Возбудимость	Степень замедления пульса %
Нормальная:	
слабая	До 6,1
средняя	6,2 - 12,3
живая	12,4 - 18,5
Повышенная:	
слабая	18,6 - 24,6
заметная	24,7 - 30,8
значительная	30,9 - 37,0
резкая	37,1 - 43,1
очень резкая	43,2 и более

Проба Генчи (задержка дыхания на выдохе). Выполняется также, как и проба Штанге, только задержка дыхания производится после полного выдоха. Здесь средним показателем является способность задержать дыхание на выдохе для нетренированных людей на 25-30с, для тренированных – на 40-60с и более.

Проба Рюффье. Для оценки деятельности сердечно-сосудистой системы можно пользоваться пробой Рюффье. После 5-минутного спокойного состояния в положении сидя подсчитать пульс за 15с (P_1), затем выполнить 30 приседаний. Сразу после приседаний (стоя) подсчитать пульс за первые 15с (P_2) и за последние 15с первой минуты восстановления (P_3) после нагрузки.

Вычисляемый индекс сердечной деятельности (ИСД) является критерием оптимальности вегетативного обеспечения сердечно-сосудистой системы при выполнении физической нагрузки малой мощности.

Трактовка пробы: при ИСД менее 5 – оценка «отлично»; при ИСД менее 10 – «хорошо»; менее 15 – «удовлетворительно»; при СТД более 15 – «плохо».

Тест не рекомендуется выполнять людям с заболеваниями сердечно-сосудистой системы. Можно рекомендовать другую пробу: 20 приседаний за 30с, если пульс увеличится: на 25% – «отлично»; на 25-50% – «хорошо»; от 50-75% – «плохо».

Оценка общей физической подготовленности по тесту К. Купера.

Оценка уровня физической подготовленности в зависимости от дистанции
(по К. Куперу)

Оценка уровня физической подготовленности	Дистанция (км) для женщин		Дистанция (км) для мужчин	
	13-19 лет	20-29 лет	13-19 лет	20-29 лет
Очень плохо	< 1,6	< 1,55	< 2,1	< 1,95
Плохо	1,6-1,9	1,55-1,8	2,1-2,2	1,95-2,1
Удовлетворительно	1,9-2,1	1,8-1,9	2,2-2,5	2,1-2,4
Хорошо	2,1-2,3	1,9-2,1	2,5-2,75	2,4-2,6
Отлично	2,3-2,4	2,1-2,3	2,75-3,0	2,6-2,8
Превосходно	> 2,4	> 2,3	> 3,0	> 2,8

Определение уровня физической работоспособности по Гарвардскому степ-тесту (ИГСТ).

Цель теста – оценить скорость протекания восстановительных процессов после прекращения дозированной мышечной работы. При проведении теста необходима следующая аппаратура: ступеньки разной высоты, секундомер, метроном.

Методика проведения теста. Физическая нагрузка задаётся в виде восхождений на ступеньку. Высота ступеньки и время выполнения мышечной работы зависят от пола, возраста и физического развития испытуемого:

Группы испытуемых	Высота ступеньки, см	Время восхождений, мин.

Юноши и девушки (17-19 лет) с поверхностью тела больше 1,85см	50	4

Во время тестирования испытуемому предлагается совершать подъёмы на ступеньку в заданном темпе – с частотой 30 раз в 1мин. Темп движений задаётся метрономом, частоту которого устанавливают на 120уд/мин.

После окончания физической нагрузки испытуемый отдыхает сидя. Начиная со 2-й минуты у него 3 раза по 30-секундным отрезкам времени подсчитывается число пульсовых ударов: с 60-й до 90-й восстановительного периода, со 120-й до 150-й и со 180-й до 210-й с. Значения этих трёх подсчётов суммируются и умножаются на 2 (перевод в ЧСС в 1мин.). Результаты тестирования выражаются в условных единицах в виде индекса Гарвардского степ теста (ИГСТ).

Оценка результатов тестирования. Величина ИГСТ характеризует скорость восстановительных процессов после достаточно напряжённой мышечной работы. Чем быстрее восстанавливается пульс, тем меньше величина $f_1 + f_2 + f_3$ и, следовательно, тем выше индекс Гарвардского степ-теста.

Шкала оценки величин ИГСТ

ИГСТ	Оценка
Меньше 55	Плохая
55-64	Ниже средней
65-79	Средняя
80-89	Хорошая
90 и больше	Отличная

Студенты освобожденные по состоянию здоровья от практических занятий по «Физической культуре» на протяжении всего периода обучения, ведут дневник самоконтроля, в котором указывают:

1. ФИО, дату рождения, факультет и № группы.

2. Результаты измерений показателей физического развития и функциональной подготовленности (рост; масса тела; окружность грудной клетки в различных фазах; ЖЕЛ; сила кисти; артериальное давление; ЧСС в покое; функциональная проба - 20 приседаний за 30 секунд (определяется ЧСС до нагрузки, после нагрузки и время восстановления ЧСС); проба Штанге (задержка дыхания на вдохе); проба Генче (задержка дыхания на выдохе).

3. Результаты тестирования физической подготовленности: сгибание и разгибание рук в упоре лежа - отжимания (максимальное количество раз); прыжок в длину с места (см); поднимания туловища из положения лежа на спине (количество раз за 30 сек.); вис на перекладине на согнутых руках (сек); наклон туловища вперед (см); бег с ходьбой 1000м. (сек.). Все тестовые упражнения выполняются с учетом показаний и противопоказаний для каждого студента.

Определение показателей физического развития, функциональной и физической подготовленности осуществляется в каждом учебном семестре и фиксируется в дневнике самоконтроля.

4. Результаты самоконтроля психофизического состояния: настроение (хорошее, удовлетворительное, плохое); самочувствие (хорошее, удовлетворительное, плохое); желание заниматься (большое, безразличное, нет желания); переносимость занятия (хорошая, удовлетворительная, плохая); болевые ощущения (боли в мышцах, в области правого подреберья, сердца, головные боли - указать при каких или после каких упражнений появляются боли, их сила и длительность); ЧСС (в начале, середине и в конце занятия); АД (по самочувствию). Результаты самоконтроля фиксируются в дневнике на каждом занятии.

В конце учебного года студенты анализируют динамику своего физического развития, результаты выполнения функциональных проб и тестов.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Фонд оценочных средств учебной дисциплины

СГ.05 «Основы финансовой грамотности»

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	19
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	19

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.05 «Основы финансовой грамотности» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития;
- составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов.
- производить оплату с применением различных видов платежных средств.
- определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей.
- выбирать продукты страхования;
- оформлять налоговую декларацию;
- оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер.
- нормативные основания по защите прав потребителей;
- выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.

знать:

- структуры семейного бюджета и экономики семьи
- банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование.
- расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания.
- виды платежных средств.
- страхование и его виды.
- налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация).
- правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг.
- признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц.
- основы предпринимательства

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	Дифференцированный зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: структуры семейного бюджета и экономики семьи; банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование; расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания; виды платежных средств; страхование и его виды; налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация); правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг; признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц; основы предпринимательства ОК 01, ОК 03	Знание структуры семейного бюджета и экономики семьи; банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование; расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания; виды платежных средств; страхование и его виды; налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация); правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг; признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц; основы предпринимательства	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - письменный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; выполнение проверочных работ. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; компьютерный тест.
Освоенные умения: применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных	Умение применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях,	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за

ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития; составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов; производить оплату с применением различных видов платежных средств; определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей; выбирать продукты страхования; оформлять налоговую декларацию; оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер; нормативные основания по защите прав потребителей; выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке. ОК 01, ОК 03	профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития; составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов; производить оплату с применением различных видов платежных средств; определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей; выбирать продукты страхования; оформлять налоговую декларацию; оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер; нормативные основания по защите прав потребителей; выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.	ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины СГ.05 «Основы финансовой грамотности» являются: устный опрос, письменный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, выполнение проверочных работ. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Практические задания текущего контроля

Раздел 1. Личное финансовое планирование

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Личный (семейный) бюджет.
2. Структура, способы составления и планирования бюджета.

3. Способы принятия решений в условиях ограниченности ресурсов.
4. SWOT–анализ как один из способов принятия решений.
5. Личный финансовый план: финансовые цели, стратегия и способы их достижения.
6. Решение ситуационных задач путем заполнения таблицы SWOT–анализа (слабые и сильные стороны выбранного решения)
7. Составление личного финансового плана и бюджета.

Практическое занятие 1. Решение ситуационной задачи путем заполнения таблицы SWOT–анализа (слабые и сильные стороны выбранного решения)

Практическое занятие 2. Деловой практикум. Составление личного финансового плана и бюджета.

Раздел 2. Финансовые продукты банковской системы

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Оценка банка для заключения договорных отношений
2. Оценка добросовестности банка. Основные характеристики.
3. Порядок сбора и оценки информации о банке и основных видах продуктов.
4. Оценка банка и обоснование оценки.
5. Банк и банковские депозиты.
6. Влияние инфляции на стоимость активов.
7. Сбор и анализ информации о банковских продуктах. Управление рисками по депозиту.
8. Оценка условий и составление Депозитного договора.
9. Расчет доходности вложений по депозитному счету.
10. Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц.
11. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность).
12. Сбор и анализ информации о кредитных продуктах.
13. Понятие микрозайма.
14. Уменьшение стоимости кредита.
15. Чтение и анализ кредитного договора.
16. Кредитная история.
17. Кредит как часть личного финансового плана.
18. Типичные ошибки при использовании кредита.
19. Инвестиции, способы инвестирования, доступные физическим лицам.
20. Акции, облигации, вклады в Инвестиционные фонды (ПИФы), биржевые инвестиционные фонды (ETF)
21. Сроки и доходность инвестиций.
22. Фондовый рынок и его инструменты.

23.Как делать инвестиции.

24.Как анализировать информацию об инвестировании денежных средств.

25.Место инвестиций в личном финансовом плане.

Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи. Оценка банка и обоснование оценки.

Практическое занятие 4. Оценка условий и составление Депозитного договора.

Практическое занятие 5. Расчет доходности вложений по депозитному счету.

Практическое занятие 6. Практикум: кейс – Крупная покупка при использовании кредита (Покупка машины) с расчетом графика погашения.

Практическое занятие 7. Практикум. Кейс – «Куда вложить деньги»

Раздел 3. Страхование

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Страховые услуги, страховые риски, участники договора страхования.
2. Значение основных положений договор страхования.
3. Виды страхования в России.
4. Страховые компании, услуги для физических лиц.
5. Льготные условия и налоговые льготы.
6. Страхование на транспорте.
7. Оформление договора на страхование жизни

Практическое занятие 8. Оформление договора на страхование жизни

Раздел 4. Налоги

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие налоги.
2. Работа налоговой системы в РФ.
3. Пропорциональная, прогрессивная и регрессивная налоговые системы.
4. Виды налогов для физических лиц, в том числе на доходы по вкладам.
5. Использование налоговых льгот и налоговых вычетов.
6. Расчет земельного налога и заполнение налоговой декларации
7. Оформление документов на налоговый вычет.
8. Расчет размера налогового вычета.

Практическое занятие 9. Расчет земельного налога и заполнение

налоговой декларации.

Практическое занятие 10. Оформление документов на налоговый вычет. Расчет размера налогового вычета.

Раздел 5. Денежное обращение

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Хранение, обмен и перевод денег – банковские операции для физических лиц.
2. Виды платежных средств.
3. Чеки, дебетовые карты, кредитные карты, электронные деньги, оплата через телефон и др.
4. Инструменты денежного рынка.
5. Формы дистанционного банковского обслуживания – правила безопасного поведения операций при пользовании интернет-банкингом.
6. Заполнение документов по расчетно-кассовой операции.

Практическое занятие 11. Заполнение документов по расчетно-кассовой операции.

Раздел 6. Пенсия

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие пенсии.
2. Государственная пенсионная система в РФ.
3. Понятие и работа пенсионных фондов.
4. Как сформировать индивидуальный пенсионный капитал.
5. Место пенсионных накоплений в личном бюджете и личном финансовом плане.
6. Расчет размеров пенсии при заданных параметрах с использованием информационных ресурсов.

Практическое занятие 12. Расчет размеров пенсии при заданных параметрах с использованием информационных ресурсов.

Раздел 7. Распознавание мошеннических операций

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Защита прав потребителей.
2. Основные признаки и виды финансовых пирамид.
3. Правила личной финансовой безопасности.
4. Виды финансового мошенничества.
5. Мошенничества с банковскими картами.

6. Махинации с кредитами.
7. Мошенничества с инвестиционными инструментами по специальности.

Практическое занятие 13. Практикум. Кейс – «Заманчивое предложение»

Раздел 8. Создание собственного дела

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Основные понятия: бизнес,
2. стартап,
3. бизнес-план,
4. бизнес-идея,
5. планирование рабочего времени,
6. венчурист.
7. Разработка бизнес-плана

Практическое занятие 14. Разработка бизнес-плана

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине СГ.05 «Основы финансовой грамотности» является проведение дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине «Основы финансовой грамотности»

1. Возникновение денег. Их необходимость и сущность.
2. Функция денег, как средства платежа и средства накопления.
3. Виды денег.
4. Понятие банковской системы.
5. Развитие банковской системы.
6. Вклады, подлежащие страхованию.
7. Размер возмещения по вкладам.
8. Порядок обращения вкладчика за возмещением по вкладам.
9. Понятие и виды банковских вкладов.
10. Банковский депозит, понятие и виды.
11. Что такое "кредитная политика банка"
12. Каковы основные этапы процесса представления банковского кредита.
13. Какова классификация потребительских кредитов.
14. Какую документацию заемщик должен представить в банк с целью

получения потребительского кредита.

15. Какие существуют виды жилищных ипотечных кредитов.
16. Классификация ипотечных кредитов.
17. Факторы, от которых зависит сумма кредита.
18. Дать определение " Электронные деньги".
19. Разновидности электронных денег.
20. Преимущества и недостатки электронных денег.
21. Какие виды дохода можно получить от акции.
22. Классификация ценных бумаг.
23. Понятие и виды ценных бумаг.
24. Понятие и виды облигаций.
25. Порядок размещения облигаций, обращение облигаций, срок погашения которых наступил.
26. Какие основные функции векселя.
27. Дать характеристику федерального бюджета РФ.
28. Пояснить термин " доходы бюджета"
29. За счет каких видов дохода формируется бюджет
30. Как определяет НК РФ " налог" и " сбор"
31. Кратко дать характеристику функций налога.
32. Привести перечень федеральных, региональных и местных налогов.
33. Объяснить понятие " Государственный кредит"
34. Дать характеристику социально экономического значения социальной сферы.
35. За счет каких ресурсов формируется фонд социального обеспечения социальной сферы.
36. Что представляет собой система обязательного медицинского страхования, как один из элементов рыночного механизма финансирования здравоохранения.
37. Дать характеристику расходов на социальное обеспечение и социальную защиту.
38. Назвать основные направления местных бюджетов.
39. В чем заключается сущность понятия бюджетного дефицита) профицита.
40. Дать характеристику основных направлений бюджетной политики по оптимизации бюджетного дефицита РФ.
41. Как формируются и используются средства Фонда социального страхования.
42. С какой целью государство заимствует средства и в каких формах.
43. Как осуществляется бюджетное кредитование.
44. Перечислить основные классификации расходов бюджета.
45. Что представляет собой бюджетное кредитование?

Тестовое задание

1. Участие в системе ОМС не даёт вам право:
 - а) на выбор страховой компании;
 - б) на получение бесплатной первичной медико-санитарной помощи за пределами города проживания в РФ;
 - в) на выбор поликлиники и лечащего врача;
 - г) на бесплатное медицинское обслуживание за границей.
2. Система ДМС работает:
 - а) за счёт распределения рисков одного застрахованного на большую группу страхователей;
 - б) за счёт государственного финансирования;
 - в) за счёт диверсификации рисков и гарантий ССВ;
 - г) благодаря счастливому стечению обстоятельств.
3. В России к имущественному страхованию не относится:
 - а) КАСКО;
 - б) ОСАГО;
 - в) ОМС;
 - г) страхование ответственности за причинение вреда третьим лицам.
4. Если вы купили автомобиль, вы обязаны приобрести страховой полис:
 - а) КАСКО;
 - б) ОСАГО;
 - в) ОМС;
 - г) ДМС.
5. Какое утверждение об ОСАГО является неверным?
 - а) Владелец автомобиля обязан приобрести полис ОСАГО не позднее 10 дней после возникновения права владения транспортным средством.
 - б) Полис ОСАГО можно приобрести в компании, занимающейся автострахованием.
 - в) Владельцу полиса каско не обязательно приобретать полис ОСАГО.
 - г) Приобретение полиса каско не освобождает от обязанности покупки полиса ОСАГО.
6. Кредитная организация, которая на основе специального разрешения (лицензии) Центрального банка осуществляет банковские операции, — это:
 - А) Центральный банк
 - Б) Коммерческий банк
 - В) Депонент

Г) Страховая компания

7. Что из перечисленного ниже не является активом банка?

- А) Кредиты промышленным предприятиям
- Б) Кредиты домашним хозяйствам
- В) Депозиты физических и юридических лиц
- Г) Акции транснациональной корпорации

8. Ставка процента по депозитам и кредитам, предлагаемая банком, — это:

- А) Номинальный процент
- Б) Эффективный процент
- В) Реальный процент
- Г) Сложный процент

9. Банковская система в рыночной экономике состоит из:

- А) Центрального банка и Министерства финансов
- Б) Большого количества коммерческих банков
- В) Центрального банка и коммерческих банков
- Г) Коммерческих банков и правительства

10. Пассивные операции — это:

А) Операции банка, направленные на привлечение банками во вклады денежных средств физических и юридических лиц, открытие и ведение их банковских счетов

Б) Единство активов и их структуры, с одной стороны, и пассивов и их структуры, с другой стороны, отражающие объёмы различных операций банка

В) Операции банка, осуществляемые в форме кредитования фирм и домашних хозяйств, покупки ценных бумаг, инвестирования в реальный сектор экономики

Г) Операции, направленные на контроль коммерческих банков со стороны Центрального банка

11. Депозит — это:

- А) Активы, размещенные на хранение
- Б) Запись, используемая для учёта финансовых операций
- В) Деньги, которые банк дал в кредит фирме
- Г) Процент, под который Центральный банк даёт кредит коммерческим банкам

12. Счёт или вклад, используемый для текущих платежей и расчётов, — это:

- А) Накопительный вклад

- Б) Вклад до востребования
- В) Срочный вклад
- Г) Сберегательный вклад

13. Что из перечисленного не относится к документам банковского вклада?

- А) Договор
- Б) Сберегательный сертификат
- В) Сберкнижка
- Г) Облигация

14. Что из перечисленного не относится к условиям банковского вклада?

- А) Валюта, в которой делается вклад
- Б) Место проживания (населённый пункт) на территории государства
- В) Срок вклада
- Г) Процент, который вкладчик получает вместе с суммой вклада

15. Что из перечисленного не относится к условиям кредита?

- А) Бессрочность
- Б) Платность
- В) Возвратность
- Г) Обеспеченность

16. Кто из перечисленных субъектов не относится к кредитору?

- А) Банк ВТБ24, предоставивший кредит фирме ООО «Дом» на сумму 1 млн р.
- Б) Гражданин Иванов И.И., взявший кредит 100 тыс. р. в Газпромбанке.
- В) Гражданин Петров, занявший гражданину Сидорову М. И. 50 тыс. р.
- Г) Банк «Авангард», в котором гражданин Бобров С. Ю. взял кредит на автомобиль

17. Кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд, — это:

- А) Образовательный кредит
- Б) Автокредит
- В) Потребительский кредит
- Г) Ипотечный кредит

18. Аннуитетный платёж — это:

- А) Сокращающий ежемесячные платежи, при которых основная сумма погашается равными частями, а процент начисляется на остаток

задолженности

Б) Платежи, зависимые от ставки рефинансирования Центрального банка

В) Платежи, увеличивающиеся по мере выплаты кредита

Г) Равные ежемесячные платежи, включающие платежи основной и суммы и процента

19. Если заёмщик не выполняет кредитные обязательства, то банк для истребования суммы займа и суммы процентов имеет право обратиться в:

А) Полицию

Б) Суд

В) Нотариальную контору

Г) Прокуратуру

20. Ипотека — это:

А) Кредит на приобретение потребительских товаров и услуг

Б) Срочный вклад в банке

В) Кредит под залог недвижимости

Г) Кредит на покупку оборудования

21. Денежная сумма, которую заёмщик вносит в счёт причитающихся с неё по договору платежей как доказательство заключения и обеспечение исполнения обязательств по ипотеке, — это:

А) Депозит

Б) Процент по кредиту

В) Вклад

Г) Задаток

22. Что из перечисленного не относится к недвижимости?

А) Земельный участок 10 га у берега реки

Б) Квартира в центре города

В) Акции компании ОАО «Новый дом»

Г) Разведанные залежи газа в Западной Сибири

23. Что из перечисленного не относится к факторам, влияющим на размер ипотечного кредита?

А) Политические взгляды заёмщика

Б) Доход

В) Наличие и размер первоначального взноса

Г) Оценочная стоимость закладываемого имущества

24. Способность заёмщика своевременно и полностью оплачивать свои

финансовые обязательства за счёт собственных средств — это:

- А) Дееспособность
- Б) Обеспеченность
- В) Платёжеспособность
- Г) Богатство

25. Посредник между клиентом банка и фондовым рынком, где продаются ценные бумаги, — это:

- А) Консультант
- Б) Вкладчик
- В) Акционер
- Г) Брокер

26. Электронное средство платежа, привязанное к текущему счёту клиента для покупок в пределах остатка средств на счёте, — это:

- А) Универсальная карта
- Б) Дебетовая карта
- В) Кредитная карта
- Г) Депозит

27. Набор услуг банка по размещению денег и других активов клиентов — это:

- А) Брокерское обслуживание
- Б) Управление благосостоянием
- В) Депозитарное обслуживание
- Г) Ипотечный кредит

28. Электронное средство платежа, удостоверение доступа к счёту в банк — это:

- А) Банковская карта
- Б) Электронные деньги
- В) Банкноты
- Г) Облигация

29. Что из перечисленного не может входить в портфель инвестиций?

- А) Ценные бумаги
- Б) Паи пифов
- В) Депозит
- Г) Кредит

30. Удостоверение права на имущество — это:

- А) Эмитент
- Б) Вклад
- В) Паспорт

Г) Ценная бумага

31. Что из перечисленного ниже не относится к признакам ценной бумаги?

- А) Закрепление имущественных прав
- Б) Обеспеченность золотом
- В) Обладание равными правами внутри одного выпуска
- Г) Размещение выпусками

32. Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на часть собственности в предприятии — это:

- А) Облигация
- Б) Акция
- В) Чек
- Г) Сберкнижка

33. Облигация — это:

А) Государственная ценная бумага, предназначенная для обмена на активы государственных предприятий, передаваемых в частные руки в процессе приватизации

Б) Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на часть собственности в предприятии

В) Ценная бумага, закрепляющая право её владельца на возврат долга

Г) Ценная бумага, свидетельствующая о сумме денежных средств, хранящихся в банке

34. Налог на прирост капитала — это:

А) Налог на прибыль коммерческих предприятий

Б) Налог на разность между ценой продажи и ценой покупки акции, Недвижимости или другого имущества

В) Налог на товары и услуги, устанавливаемый в виде надбавки к цене или тарифу

Г) Налог на сумму цены продажи и цены покупки акции, недвижимости или другого имущества

35. Рынок, на котором осуществляется купля-продажа ценных бумаг — это:

- А) Рынок сырья
- Б) Рынок рабочей силы
- В) Фондовый рынок
- Г) Товарный рынок

36. Фондовая биржа — это:

- А) Место, где продаются и покупаются продовольственные товары
- Б) Фирма-организатор торговли на рынке ценных бумаг
- В) Посредник между продавцом и покупателем промышленных товаров
- Г) Покупатель ценных бумаг

37. Регистрация ценных бумаг на бирже на условиях соблюдения их эмитентом установленных правил и включение их в котировальный список — это:

- А) Лизинг
- Б) Листинг
- В) Демпинг
- Г) Ликвидность

38. Что из перечисленного ниже не относится к таким профессиональным участникам фондового рынка, как к посредникам?

- А) Брокеры
- Б) Дилеры
- В) Управляющие
- Г) Клиринговая палата

39. Доверительный управляющий — это:

- А) Организация, совершающая сделки с ценными бумагами от имени и за счёт клиента брокерского обслуживания
- Б) Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, торгующее ценными бумагами от своего имени и за свой счёт
- В) Фирма при бирже, которая оказывает услуги по фиксированию купли-продажи ценных бумаг, хранению сертификатов ценных бумаг и учёту перехода прав на них
- Г) Фирма, которая от своего имени, но в интересах клиента управляет его деньгами, ценными бумагами и полученной прибылью

40. Набор инвестиций в различные инструменты, сформированный в соответствии с определённой стратегией — это:

- А) Акции
- Б) Банковский вклад
- В) Кредит
- Г) Инвестиционный портфель

Практические задания:

1. Вы зарегистрировали свою фирму в форме общества с ограниченной ответственностью. Теперь вам необходимо оформить счёт в

банке на юридическое лицо. Как вы будете выбирать банк, в котором будете располагать счёт ООО? По каким критериям выбора будете оценивать? Что для вас при выборе будет главным критерием и почему?

2. Представьте, что вы разработали отличный бизнес-план для стартапа. Но у вас нет своих денег для его запуска, вам необходим инвестор. Напишите в 4—5 предложениях свои доводы (своего рода дополнение к бизнес-плану), почему именно вы готовы и способны к созданию нового бизнеса и оправдаете финансовые надежды инвестора.

3. Вы начали готовиться к своему стартапу и ищете информацию в различных источниках о том, как получить государственное и частное финансирование. И вдруг вы обнаруживаете, что очень большое количество стартапов в России сегодня закрывается, так и не став успешными. Объясните, почему это происходит и как этого избежать.

4. Предположим, что ваш знакомый окончил колледж, где готовят строителей-рабочих и устроился в строительную компанию, где через 5 лет получил серьёзную травму и стал инвалидом I группы. Может ли ваш знакомый претендовать на получение пенсии? Как будет называться такая пенсия?

5. Предположим, что вы трудитесь 10 лет и через 15 лет собираетесь выходить на пенсию. Каким образом вы будете инвестировать накопительную часть своей пенсии? Свой ответ обоснуйте.

6. Предположим, что вы сегодня окончили университет и получили профессию. Вам предложили три варианта работы.

1. Работать в государственном учреждении со стабильной белой, но не очень высокой зарплатой.

2. Работать в частной фирме с более высокой белой, но нестабильной зарплатой.

3. Работать в частной фирме неофициально, без трудовой книжки и трудового договора, с высокой серой зарплатой.

7. Какой вариант вы выберете, исходя из соображений заботы о будущей пенсии? Выбрав один из вариантов, объясните своё решение и спрогнозируйте, как такая работа отразится на размере вашей будущей пенсии?

8. Предположим, что у вас возник вопрос о том, как распорядиться вашими пенсионными накоплениями. Вы думаете, оставить ли накопления в государственном пенсионном фонде или перевести их в негосударственный пенсионный фонд. Какой вариант вы выберете и почему? Свой ответ обоснуйте.

9. Предположим, что вы решили перевести свои сбережения в частную управляющую компанию. Перед вами встал вопрос выбора компании, так как их достаточно много. Как вы будете действовать? Опишите свои шаги. Какие критерии при выборе управляющей компании для вас будут определяющими и почему?

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценки тестового задания

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%

«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

СГ.06 Основы бережливого производства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	5
3.1. Текущий контроль.....	5
3.2. Промежуточная аттестация.....	8
4. Критерии оценки текущего контроля	14
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	15

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.06 Основы бережливого производства программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
- анализировать организационные структуры управления;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
- организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.

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

- сущность, характерные черты и история развития менеджмента;
- методы планирования и организации работы подразделения;
- принципы построения организационной структуры управления;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- стили управления, коммуникации
- современные методы и инструменты менеджмента;
- основы бережливого производства и ресурсосбережения;
- принципы бережливого производства;
- основы системы 5S и цели ее применения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» компетенциями:

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
5 семестр	диф.зачет

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: – сущность, характерные черты и история развития менеджмента; – методы планирования и организации работы подразделения; – принципы построения организационной структуры управления; – основы формирования мотивационной политики организации; – внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента; – процесс принятия и реализации управленческих решений; – стили управления, коммуникации – современные методы и инструменты менеджмента – основы бережливого производства, признаки качества услуг, – принципы бережливого производства; – основы системы 5S и цели ее применения ОК 01, ОК 07	Знание: – сущность, характерные черты и история развития менеджмента; – методы планирования и организации работы подразделения; – принципы построения организационной структуры управления; – основы формирования мотивационной политики организации; – внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента; – процесс принятия и реализации управленческих решений; – стили управления, коммуникации – современные методы и инструменты менеджмента – основы бережливого производства, признаки качества услуг, – принципы бережливого производства; – основы системы 5S и цели ее применения	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.
Освоенные умения: – использовать на практике методы планирования и организации работы	Умение: – использовать на практике методы планирования и организации работы	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за

подразделения; – анализировать организационные структуры управления; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – принимать эффективные решения, используя систему методов управления; – организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства. ОК 01, ОК 07	подразделения; – анализировать организационные структуры управления; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – принимать эффективные решения, используя систему методов управления; – организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.	ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Тема 1. Сущность менеджмента и современные инструменты

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации).
2. Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента.
3. Основные подходы к менеджменту и их развитие.
4. Национальные особенности менеджмента.
5. Лин-менеджмент и его особенности.
6. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации.

7. Карта потока создания ценностей

Практическое задание:

Разработка карты потока создания ценности (картирование)

Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации (предприятия)

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия).
2. Понятие «окружающая среда организации».
3. Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации.
4. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия).
5. Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения

Практическое задание:

Сбор статистических данных для выстраивания системы качества оказания услуг

Тема 3. Бережливое производство

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Основные понятия бережливого производства.
2. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов.
3. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение

Практическое задание:

Моделирование производственных процессов предприятия (организации)

Тема 4. Инструменты менеджмента

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Цикл менеджмента.
2. Планирование в системе менеджмента.
3. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование.
4. Технология стратегического планирования.
5. Организационные структуры управления предприятием:
6. Понятие и элементы, виды (иерархические и органические структуры), их характеристика.
7. Применение метода Lean Six Sigma.
8. Понятие мотивации. Элементы мотивации.

9. Эволюция теорий мотивации.
10. Содержательные теории мотивации.
11. Процессуальные теории мотивации. Контроль и его виды.
12. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный

Практическое задание:

Решение ситуационных задач «Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования»

Тема 5. Системы методов управления

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие метод управления.
2. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения.
3. Особенности применения тех или иных методов управления на предприятии (организации)

Тема 6. Коммуникации в менеджменте

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте.
2. Виды коммуникаций.
3. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса.
4. Барьеры в коммуникации.
5. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей.
6. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации

Тема 7. Процесс принятия решений

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Методы и способы принятия решений.
2. Управленческое решение: понятие, классификация.
3. Этапы принятия управленческого решения.
4. Методы принятия управленческих решений.

Практическое задание:

Решение ситуационных задач по принятию решений в профессиональной деятельности

Тема 8. Лидерство, руководство и партнерство

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Лидерство. Типы лидеров.
2. Качества лидера.
3. Понятие власть.
4. Стил ь руководства: понятие, классификация.
5. Одномерные стили руководства, их характеристика.
6. Многомерные стили руководства, их характеристика
7. Решётка менеджмента

Практическое задание:

Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом»

Тема 9. Управление персоналом

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. История возникновения деятельности по управлению персоналом.
2. Управление персоналом и эффективность деятельности организации.
3. Осуществление деятельности по управлению персоналом. Подбор персонала, понятие и назначение.
4. Методы отбора персонала, их характеристика.
5. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности.
6. Адаптация на рабочем месте.
7. Классификация видов адаптации. Обучение персонала

Практическое задание:

Решение ситуационных задач по теме «Управление персоналом предприятия (организации)»

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение дифференцированного зачета.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Понятие «бережливое производство».
2. Эволюция бережливого подхода.
3. Бережливое производство как стратегия.
4. Этапы формирования бережливого предприятия.
5. Методы маркетинга в определении ценности.

6. Определение производственного процесса на основе концепции жизненного цикла продукта.

7. Проектирование технологического процесса.

8. Система управления Г.Форда.

9. Методы и инструменты кайдзен.

10. Методы и инструменты BPR.

11. Система методов и инструментов бережливого производства

12. Стандартизация деятельности на основе SOP-процедур

13. Сущность системы 5S.

14. Разработка и внедрение системы TPM.

15. Сущность системы Канбан.

16. Развертывание системы SMED.

17. Что такое команда? В чем заключается смысл командной организации труда?

18. Какова необходимость формирования команд в системе бережливого производства?

19. Что представляет собой модель эффективности командной работы в рамках системы бережливого производства? Назовите основные факторы, связанные с эффективностью командного труда на производстве.

20. Каковы основные типы команд бережливых предприятий?

21. Назовите основные отличия формальных и неформальных команд.

22. Назовите роли членов команды. Что способствует их принятию членами команды?

23. Определите основные стадии формирования и развития команд. Назовите особенности каждой из них.

24. Что определяет сплоченность команды? Как она влияет на эффективность работы команды?

25. Каким образом проявляются негласные нормы поведения участников команды?

26. Перечислите основные причины конфликтов в процессе работы команды.

27. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций между членами команды? Что определяет выбор способа разрешения конфликта?

28. Дайте характеристику преимуществ и недостатков командной работы. В каких ситуациях команды не оправдывают себя?

29. Назовите виды и способы коммуникаций при командной организации труда. В чем их особенности?

Тестовое задание

1) На каком предприятии впервые системно применили принципы и инструменты Бережливого производства?

1. Motorola

2. Toyota

3. Ford

4. General Electrics

2) Какой из следующих подходов используется в бережливом производстве?

1. расчет оптимального размера партии
2. производство на склад
3. производить, пока есть материалы
4. избыток производительности оборудования

3) Основная цель любой деятельности по совершенствованию - это:

1. сокращение персонала
2. устранение потерь
3. снижение гибкости
4. исключение возможности принятия решений на нижних уровнях управления

4) Что лежит в основе Бережливого подхода?

1. Сокращение финансовых затрат
2. Ценность для потребителя
3. Увеличение доли рынка
4. Качество продукции

5) Расчет цены продукции в бережливом производстве:

1. Себестоимость + Прибыль = Цена для покупателя.
2. Прибыль = Цена покупателя – Затраты на производство

6) Система 5S это:

1. Система планирования административно-хозяйственной деятельности
2. Система, которая внедряется после стандартизации рабочих мест
3. Система, направленная на эффективную организацию рабочих мест
4. Система, обеспечивающая уборку рабочих мест

7) На что влияет система 5 «S»?

1. На качество и периодичность уборки рабочих мест
2. На трудоемкость, рабочую последовательность и сложность выполняемой работы
3. На производительность, безопасность и качество.
4. Все вышеперечисленные

8) Какой этап не входит в процесс 5S?

1. Стандартизируй
2. Сортируй
3. Содержи в порядке

4. Созерцай

9) На каком этапе 5S начинают использовать метод красных ярлыков?

1. Сортировка
2. Создание порядка
3. Содержание в порядке
4. Стандартизация

10) 5S - это на самом деле метод...

1. визуального управления
2. очистки
3. управление запасами
4. организации
5. все из вышеперечисленного

11) Поток ценности – это:

1. Управление информационными потоками от заказа до поставки
2. Преобразование от сырья до готового продукта в руках потребителя
3. Действия, которые требуется совершить, чтобы преобразовать сырье и информацию в готовое изделие и сервис

12) Карта потока создания ценности - это:

1. Взаимосвязь действий по изготовлению изделия.
2. Метод наблюдения, осуществляемый для изучения затрат времени.
3. Достаточно простая и наглядная графическая схема.

13) Для начала любой работы по совершенствованию потоком создания ценности критически важна следующая информация:

1. состояние производственных мощностей
2. требования потребителя
3. возможности поставщика
4. состояние системы управления производством

14) Ценность для потребителя определяется как:

1. стоимость
2. доставка
3. надежность
4. реакция на требования
5. все из перечисленного

15) Муда это:

1. Создание добавляющей ценности
2. Время на переналадку оборудования
3. Встраивание контроля качества

4. Потери
5. Выравнивание производства

16) Отметьте виды потерь:

1. Ремонт оборудования
2. Перепроизводство
3. Ожидание
4. Уборка рабочей зоны
5. Лишняя траектория
6. Лишние движения
7. Избыток запасов
8. Переналадка оборудования
9. Лишние этапы обработки
10. Исправление и брак

17) Этот вид потерь появляется при задержке изделия на предыдущем этапе обработки, при простое или поломке оборудования

1. Ненужная транспортировка
2. Перепроизводство
3. Ожидание
4. Лишний этап обработки

18) Что из перечисленного не является одним из семи видов потерь?

1. перепроизводство
2. транспортировка материалов
3. ожидание
4. избыточная производительность оборудования

19) Каким японским термином в Бережливом производстве называют неравномерность выполнения работ?

1. Муда
2. Мура
3. Мури
4. Андон

20) _____ - средство информирования, с помощью которого дается разрешение или указание на производство или изъятие (передачу) изделий в вытягивающей системе

1. Кайдзен
2. Канбан
3. Андон
4. SMED

21) _____ - это система планирования материально-технического снабжения, предусматривающая полную синхронизацию с производственным процессом

1. Программа «Пять нулей»
2. Кружки качества
3. Система 5S
4. Система «Канбан»
5. Система «Just-in-Time»

22) Какая из техник оказывает максимальное влияние на время переналадки?

1. Непрерывный поток
2. Стандартизация
3. SMED
4. 5S

23) Время на переналадку оборудования - это...

1. полезное производственное время
2. потери
3. частично полезное рабочее время и частично потери

24) Какой термин обозначает «защита от дурака» или «предотвращение ошибок»

1. Андон
2. Муда
3. Дзидока
4. Пока-ёка

25) Какой инструмент применяется для определения потерь и действий, не добавляющих ценность?

1. Диаграмма причинно-следственных связей
2. Картирование процесса
3. Диаграмма Парето
4. FMEA

26) На каком принципе основана диаграмма Парето?

1. Принцип минимизации затрат
2. Принцип 80/20
3. Принцип увеличения производительности
4. Принцип непрерывного совершенствования

27) Что отображает диаграмма Исикавы?

1. Причины возникновения проблемы
2. Возможные пути решения проблемы

3. Ответственных за возникновение проблемы
4. Затраты на ликвидацию последствий проблемы

28) Что является моделью непрерывного улучшения качества?

1. цикл PDSA
2. цикл процесса
3. производственный цикл
4. ничего из перечисленного

29) TPM - всеобщее обслуживание оборудования это...

1. обслуживание оборудования механиком, сотрудником и энергетиком
2. обслуживание, обеспечивающее его наивысшую эффективность в течении всего жизненного цикла с участием всего персонала
3. обслуживание оборудования всей производственной бригадой, в которой состоит оператор, работающий на этом оборудовании

30) Увеличение каких затрат приведет к общему снижению затрат?

1. транспортные расходы
2. предупреждающие затраты
3. затраты на оплату труда

31) Какие затраты относятся к внутренним затратам на дефект

1. Отходы и переделки, возникшие по вине поставщиков
2. Обучение вопросам качества
3. Переделки и ремонт
4. Проверки и испытания

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.).

		Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с

		выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

СГ.07 География туризма

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины	4
3.1. Текущий контроль.....	4
3.2. Промежуточная аттестация.....	7
4. Критерии оценки текущего контроля	11
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	12

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины СГ.07 География туризма программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- анализировать географические, природные и культурно-исторические ресурсы России;
- осуществлять поиск географической информации о туристских ресурсах в России;
- использовать географические знания в профессиональной деятельности.

знать:

- способы решения задач профессиональной деятельности;
- современные средства поиска, анализа и интерпретации информации;
- традиционные российские духовно-нравственные ценности;
- способы сохранению окружающей среды, ресурсосбережению; географию туризма России.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Формы промежуточной аттестации по семестрам

№ семестра	Форма контроля
4 семестр	Контр. раб.

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования **общих компетенций**.

Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции/	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Освоенные знания: • способы решения задач профессиональной деятельности; • современные средства поиска, анализа и интерпретации информации; • традиционные российские духовно-нравственные ценности; • способы сохранению окружающей среды, ресурсосбережению; • географию туризма России.	Демонстрация умения правильно применять термины и определения	Текущий контроль: - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация: - устный ответ по одной из предложенных тем; - тестирование.
Освоенные умения: • анализировать географические, природные и культурно-исторические ресурсы России; • осуществлять поиск географической информации о туристских ресурсах в России; • использовать географические знания в профессиональной деятельности.	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию и организации работы деятельности предприятия, выстраиванию системы мотивации, принятия решений, применения основ бережливого производства	Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения учебной дисциплины являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Тема 1. География туризма как наука. Предмет и основные понятия географии туризма России

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Основные понятия географии туризма.
2. Социальная основа туризма.
3. Социальные модели в географии туризма.
4. Понятие туристско-рекреационной системы.
5. Понятие туристского кластера.
6. Понятие дестинации в туризме.
7. Виды туристских дестинаций.
8. Территориальный подход к изучению дестинации.
9. Россия как туристская дестинация.
10. Туристско-рекреационные районы России.

Практическое задание:

1. Дайте определение понятию «географические условия»
2. Виды географических условий?
3. Взаимосвязь географических условий туризма и путешествий.
4. Физико-географические условия развития туризма.
5. Экономико-географические условия развития туризма.
6. Примеры природных факторов, влияющих на развитие туризма в мире.

Тема 2. Виды туризма в России

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Виды туризма в России их классификация.
2. Ресурсы как фактор развития разных видов туризма.
3. Классификация туристско-рекреационных ресурсов: социальные, экономические, в том числе ресурсы туристской инфраструктуры, природные, историко-культурные, экологические.

Практическое задание:

1. Перечислите виды географических условий.
2. Перечислите природно-ориентированные виды туризма.

3. Перечислите виды туризма, индифферентные к природным условиям.

4. Перечислите виды туризма, формируемые в различных природных условиях.

5. Перечислите виды природных зон России.

6. Перечислите основные климатические области России.

Тема 3. Формирование туристских дестинаций России по видам туризма

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Природно-ориентированный туризм.

2. Виды туристских дестинаций.

3. Условия формирования и ресурсы туристских дестинаций России.

Практическое задание:

Анализ туристских ресурсов в соответствии с конкретным видом туризма

Тема 4. Зона Европейский север

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. История заселения, современная экономика и структура хозяйства.

2. Национальный состав и демографические особенности.

3. Изучение картографического материала по одной из административных областей Европейского Севера.

4. Особенности климата региона.

5. Особенности биосферы региона и их связь с видами туризма.

6. Особенности строения гидросферы региона.

7. Географические особенности историко-культурного освоения территории.

8. Виды туристских ресурсов

9. Ресурсы природо-ориентированных видов туризма

10. Культурно-исторические туристские ресурсы

Практическое задание:

Составьте тематические карты по видам туризма.

Тема 5. Зона Европейский Центр

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. История заселения, современная экономика и структура хозяйства.

2. Национальный состав и демографические особенности.

Тема 6. Зона Европейский Юг

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. История заселения.
2. Географические (природные, социально-экономические, экологические) особенности туристско-рекреационной зоны.
3. Черноземы – богатство территории.
4. Пашня, сады (яблоневые, вишневые, грушевые).
5. Памятник Антоновскому яблоку.

Тема 7. Зона Азиатский Юг и Юг Сибири

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Изучение картографического материала по региону.
2. Составление тематических карт по возможным видам туризма.
3. Особенности климата региона.
4. Особенности рельефа территории и их связь с видами туризма.
5. Географические особенности историко-культурного освоения территории.
6. Выбрать регион, относящийся к изучаемой зоне и охарактеризовать условия для развития туризма.

Практическое задание:

Выбрать вид туризма, перспективный в изучаемом регионе и показать степень его развития. Оценить перспективы развития выбранного вида туризма

Тема 8. Зона Азиатский Север

Подготовка сообщений, докладов, мультимедийных презентаций:

1. Изучение картографического материала по региону.
2. Составление тематических карт по возможным видам туризма.
3. Особенности климата регионов.
4. Особенности рельефа территории и их связь с видами туризма.
5. Географические особенности историко-культурного освоения территории.
6. Выбрать регион, относящийся к изучаемой зоне и охарактеризовать условия для развития туризма

Практическое задание:

Выбрать вид туризма, перспективный в изучаемом регионе и показать степень его развития. Оценить перспективы развития выбранного вида туризма.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является проведение контрольной работы.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Природные факторы, влияющие на развитие туризма в России.
2. Виды туризма и их классификация.
3. Основные географические факторы, влияющие на развитие туризма в России.
4. Основные объекты всемирного природного наследия ЮНЕСКО на территории России.
5. Основные этапы истории России, формирующие дестинации культурно-познавательного туризма.
6. География туристских дестинаций в Центральном районе.
7. География речного круизного туризма России.
8. Географические аспекты размещения туристских дестинаций России.
9. География событийного туризма в России.
10. География экспедиционного туризма в России.
11. География религиозного туризма в России.
12. География туристских дестинаций Московской области.
13. География туристских дестинаций Уральского региона.
14. География туризма в Приазовье.
15. Географическая обусловленность развития сельского туризма в России.
16. География туристских дестинаций в Горно-Кавказском районе.
17. География туристских дестинаций Поволжья.
18. География этнографического туризма в России.
19. География круизного туризма на Европейской части России.
20. География туристских дестинаций Забайкалья и Прибайкалья.

Тестовое задание

1. Курорты Лоо, Аше, Вардане расположены в регионе:

- А. Ереван
- Б. Сочи
- В. Сухуми
- Г. Анапа
- Д. Ялта
- Е. Тбилиси

2. Экологический туризм – это:

- А. Посещение ботанических садов и зоопарков в черте города
- Б. *Поездки в места с относительно нетронутой природой с целью наслаждения природой и, зачастую, добровольной помощи по ее охране*
- В. Посещение сельской местности

- Г. Поездки на озера
- Д. Поездки и восхождение на горы
- Е. Посещение естественнонаучных городских музеев

3. Основными зонами экологического туризма являются:

- А. Научный заповедник*
- Б. Заказник*
- В. Населенные пункты, расположенные в сельской местности
- Г. Национальный парк*
- Д. Развлекательный тематический парк
- Е. Ландшафтный и антропологический заповедники*

4. Национальный парк Югд Ва находится на территории:

- А. Камчатки
- Б. Саян
- В. Кавказа
- Г. Хибин
- Д. Сахалина
- Е. Урала*

5. Национальный парк Лосиный остров находится на территории:

- А. Московской области
- Б. Москвы
- В. Москвы и Московской области*
- Г. Тверской области
- Д. Ярославской области
- Е. Калужской области

6. Приокско-террасный заповедник находится на территории:

- А. Москвы
- Б. Тераполя
- В. Московской области*
- Г. Калужской области
- Д. Окской области
- Е. Тульской области

7. Районами - лидерами пляжного туризма на внутреннем российском туристическом рынке являются:

- А. Белое море
- Б. Сочи
- В. Ладожское озеро
- Г. Онежское озеро*
- Д. Ялта
- Е. Анапа

8. При въезде в Россию для граждан ЕС действует:

- А. Ужесточенный визовый режим
- Б. Упрощенный визовый режим
- В. Шенгенская виза
- Г. *Специальная национальная российская виза*
- Д. Специальная национальная российская групповая многократная виза
- Е. Специальная национальная российская мультивиза

9. Основной авиаперелет на курорты Кавказского побережья осуществляется по следующему маршруту:

- А. *Москва-Адлер*
- Б. Москва-Сочи
- В. Москва-Ялта
- Г. Москва-Одесса
- Д. Москва-Дагомыс
- Е. Москва-Севастополь

10. В Анапе находится крупнейший в регионе:

- А. Парк развлечений Port Aventura
- Б. *Парк развлечений Золотой пляж*
- В. Центр талассотерапии «Ройял Таласса»
- Г. Центр винотерапии «Источники Кодали»
- Д. Яхт-клуб «Fantasy»
- Е. Аквапарк Олимпия

11. В России широко представлены отели следующих гостиничных цепей:

- А. Choice Hotels
- Б. *Accor*
- В. Candlewood Suites
- Г. *Marriott и Radisson*
- Д. Sol Melia и Iberostar
- Е. Forte

12. Большинство курортных отелей России предлагает питание по системе:

- А. RO
- Б. BB
- В. HB
- Г. *FB*
- Д. All Inclusive
- Е. Ultra All Inclusive

13. Популярными пляжными курортами Черноморья являются:

- А. Хамметет, Сусс,
- Б. Малага, Аликанте,
- В. Ялта, Алушта
- Г. Хоста, Кудепста
- Д. Паланга, Юрмала
- Е. Пицунда, Гагры

4. Критерии оценки текущего контроля

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%

«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА
И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНО
Генеральный директор
ООО «РОДЭНА ТРЕВЕЛ
ГРУПП»
Алпатова О.А.

ОДОБРЕНО
Управляющая отелем
«Benedict Hotel&SPA»,
ООО «Никольское»
Перла Я.Н.

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения профессионального модуля.....	8
3.1. Текущий контроль.....	8
3.2. Промежуточная аттестация.....	26
4. Критерии оценки текущего контроля	28
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	29

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт	производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
Знать	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.

Формы промежуточной аттестации ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА очной формы 2 года 10 месяцев обучения являются:

МДК.01.01 «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»
3 семестр – контрольная работа

МДК.01.02 «Изучение основ делопроизводства»
3 семестр – контрольная работа

МДК.01.03 «Технологии клиентского сервиса»
3 семестр – контрольная работа

Учебная практика – 3 семестр, дифференцированный зачет;
Форма контроля: экзамен (квалификационный) – 3 семестр.

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	

финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения. Ответственность за качество выполняемых работ.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания	Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения,	

необходимого уровня физической подготовленности	характерными для данной специальности	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

3. Задания для оценки освоения профессионального модуля

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения профессионального модуля являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
3. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
4. Каналы продаж гостиничного продукта.
5. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
6. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.

7. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
8. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятия: персонал, управление персоналом.
2. Цели, функции и принципы управления персоналом.
3. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
4. Основные требования к персоналу.
5. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
6. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
7. Особенности общих и специальных функций
8. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
9. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
10. Виды планов.
11. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
12. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
13. Функция организации: понятие, сущность.
14. Распределение задач на предприятии.
15. Сущность делегирования.
16. Содержание и виды полномочий и ответственности.
17. Пределы полномочий
18. Цели, задачи и принципы организации труда.
19. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
20. Сущность и виды нормирования труда
21. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
22. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
23. Взаимосвязи служб.
24. Виды и функции уровней управления.
25. Централизация и децентрализация управления.
26. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь

27. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.

28. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства

29. Мотивация труда.

30. Понятие и назначение мотивации.

31. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.

32. Мотивационный процесс.

33. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.

34. Факторы, влияющие на лояльность персонала.

35. Оценка и пути повышения лояльности персонала.

Практическое задание:

1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства

3. Составление графиков выхода на работу.

4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

5. Разработка программы формирования лояльности персонала.

6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб

Самостоятельная работа

Подготовить доклад в форме презентации на тему «Психология коллектива» на примере туристского агентства, туроператорской компании, гостиницы, ресторана.

Контрольная работа

Примерные вопросы для устного ответа:

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала

2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба

3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.

4. 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, полу-автоматизированные 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

Учебная практика раздела 1

Виды работ:

1. Организация рабочего места;

2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;
5. Разработка плана целей деятельности служб.
6. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
7. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;
8. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;
9. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;
10. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;
11. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;
12. Внесение изменений в заказ.

Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

Тема 2.2. Основные виды управленческих документов

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Организационные документы.
2. Распорядительные документы.
3. Виды информационно-справочных документов.

Практическое задание:

1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура,

должностные инструкции)

2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

Тема 2.3. Организация работы с документами

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие и принципы организации документооборота.
2. Порядок ведения документации.
3. Документы по трудовым отношениям.
4. Деловая речь и ее грамматические особенности.

Практическое задание:

1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.
2. Составление приказов, личных дел, списка работников.

Контрольная работа

Примерные вопросы для устного ответа:

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) юрисконсультom предприятия
- в) руководителем предприятия

13. Должностная инструкция визируется:

- а) юрисконсультom 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

25. Руководитель и главный бухгалтер подписывают:

- а) письмо-извещение
- б) рекламное письмо
- в) гарантийное письм

26. 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

27. В состав реквизитов служебного письма не входит:

- а) название вида документа;
- б) адресат;
- в) подпись.

28. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:

- а) на всех документах
- б) только на присылаемых документах
- в) по усмотрению секретаря

29. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется:

- а) во всех письмах
- б) в ответных письмах
- в) инициативных письмах

30. Печатью удостоверяется:

- а) письмо-напоминание
- б) письмо-приглашение
- в) гарантийное письмо

Учебная практика раздела 2

Виды работ:

- 1. Осуществление делопроизводства и документооборота;
- 2. Составление деловых документов;
- 3. Составление организационных и распорядительных документов;
- 4. Создание отчетов.
- 5. Составление и обработка документации;
- 6. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 7. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 8. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Раздел 3. Технологии клиентского сервиса на предприятиях сферы туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Технологии клиентского сервиса

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

- 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
- 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета
- 3. и этики деловых отношений

Практическое задание:

- 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Деловое общение. Этика и этикет.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.
3. Введение лексики, закрепление в упражнениях
4. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
5. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
6. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.
7. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

Практическое задание:

1. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.
2. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.
3. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

Контрольная работа

Примерные вопросы для устного ответа:

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

Тестовые задания

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) вилок
- 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

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и
4. инструменты revenue management; прогнозирование.

Практическое задание:

1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
2. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
3. Деловое общение. Этика и этикет.

Практическое задание:

1. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики
2. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

Контрольная работа

Примерные вопросы для устного ответа:

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

Учебная практика раздела 4

Виды работ

1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
3. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;

4. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;
5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;
6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.
7. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;
8. Владение профессиональной этикой;
9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;
10. Составление отчетности;
11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по профессиональному модулю является проведение квалификационного экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба
3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.
4. 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. Делопроизводства и общие нормы оформления документов
12. Документ и его функции.
13. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления
14. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
15. Классификация и структура организационно-распорядительных документов
16. Основные виды управленческих документов

17. Организационные документы
18. Распорядительные документы.
19. Виды информационно-справочных документов
20. Составление и оформление организационных документов
21. Этика как наука и явление духовной культуры.
22. История развития этических учений.
23. Уровни этического знания.
24. Мораль как регулятор социального поведения.
25. Уровни нравственного развития личности
26. Специфика и история становления профессиональной этики
27. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности
28. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма
29. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности
30. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма
31. Ценообразование: расчет цены услуг
32. Методы расчета цены туристских услуг
33. Управление доходами: оптимизация цены
34. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
35. Понятие тарифа
36. Варианты тарифов
37. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
38. Понятие инструменты revenue management
39. Прогнозирование revenue management
40. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
41. Основные методы ценообразования

Практические задания:

Вариант № 1

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью

29

1600.Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд:19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000.Заезд: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00

Вариант № 2

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и

времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимость 2500.Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в14-00.

Двухместный номер стоимостью 900. Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00

Вариант № 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. И использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка – 2780 руб., ужин в номер – 3110руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера

Вариант № 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 фев-раля в 7.00, выезд 3 февраля в 15.00

Вариант № 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

4. Критерии оценки текущего контроля

Критерии оценки устного ответа

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Студент дал полный ответ на вопрос; в ответе продемонстрировал уверенное знание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.
4	Хорошо	в ответе на вопросы студентом упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
3	Удовлетворительно	в ответе на вопрос студента имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание

		явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
2	Неудовлетворительно	студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний

		по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценки выполнения практического задания

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично»

		данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНО
Генеральный директор
ООО «РОДЭНА ТРЕВЕЛ
ГРУПП»
Алпатова О.А.

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке ..	3
3. Задания для оценки освоения профессионального модуля	14
3.1. Текущий контроль	14
3.2. Промежуточная аттестация.....	19
4. Критерии оценки текущего контроля и промежуточной аттестации	36

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Владеть навыками	Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); Осуществления приема заказов от туристов; Проверки наличия всех реквизитов заказа; Идентификации вида заказа; Направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; Корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии

	Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма) Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения Подготовки снаряжения (по видам туризма) Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма) Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)

	Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи Обеспечения связи между экипажами транспортных средств Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) Планирования и помощи в организации кормления лошадей Чистки и седловки лошадей Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут Ухода за лошадей Осмotra лошадей и уход за лошадьми на маршруте Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) Организации транспортировки пострадавшего

	Организации аварийных бивуаков Эвакуации пострадавших
Уметь	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; Владеть культурой межличностного общения; Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; Владеть техникой количественной оценки и анализа информации; Владеть методикой хранения и поиска информации; Вести документацию, хранение и извлечение информации; Пользоваться компьютерными программами бронирования туров; Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; Формировать банки данных. Организация посещения объектов экскурсионного показа Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий Определять тему и составлять маршрут экскурсии Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий Составлять методическую разработку экскурсии Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание Применять технику публичных выступлений Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств Использовать технические средства при проведении экскурсий Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии

	Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) Передвигаться по закрытым ледникам Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока

	Организовывать различные виды страховок на воде Ориентироваться в лесной и горной местности Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса Ориентироваться без применения карт и компаса Пользоваться спутниковыми навигационными системами Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости Готовить пищу в полевых условиях Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших Оказывать первую помощь в полевых условиях Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств Организовывать аварийные бивуаки Ремонтировать все виды снаряжения Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт
Знать	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Системы бронирования услуг; Организацию работы с запросами туристов; Требования к оформлению и учету заказов; Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства; Правила внутреннего трудового распорядка; Правила по охране труда и пожарной безопасности. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела

	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа
ДПК 1.6	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ.

Формы промежуточной аттестации ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ очной формы 2 года 10 месяцев обучения являются:

МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг

4 семестр – контрольная работа

5 семестр – дифференцированный зачет, курсовая работа

МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг

4 семестр – контрольная работа

5 семестр – дифференцированный зачет

МДК.02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

4 семестр – контрольная работа

5 семестр – контрольная работа

МДК.02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов

4 семестр – контрольная работа

Учебная практика – 5 семестр, дифференцированный зачет;

Производственная практика – 5 семестр, дифференцированный зачет;

Форма контроля: экзамен (квалификационный) – 5 семестр.

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения. Ответственность за качество выполняемых работ.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

3. Задания для оценки освоения профессионального модуля

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения профессионального модуля являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг

Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.
2. Понятие туроператорской деятельности.
3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России
5. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.
6. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров
7. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.
8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста

Практическое задание:

1. Анализ профиля туроператоров
2. Изучение технологии оформления договоров
3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.
2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации

3. Свойства и цели турпродукта
4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов
5. Выбор схемы работы в дестинации
6. Основные правила и методика составления программ туров
7. Расчет стоимости тура

Практическое задание:

1. Анализ ресурсов выбранной дестинации
2. Определение базовых услуг по заданным показателям
3. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов

Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов
2. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.
3. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
4. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.

Практическое задание:

1. Мониторинг предложений туроператоров.
2. Анализ систем бронирований туроператоров.
3. Анализ деятельности принимающих компаний в России

Самостоятельная работа при изучении раздела 1

Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом

Курсовая работа (проект)

1. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором по Италии в рамках образовательного туризма
2. Формирование привлекательного туристского продукта
3. Роль туроперейтинга в туризме
4. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма
5. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных туров)
6. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта
7. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России
8. Разработка рекламной кампании туроператором
9. Разработка концепции гостеприимства предприятия индустрии туризма
10. Развитие безбарьерного туризма в Москве
11. Обеспечение безопасности туристов в путешествии»

12. Формирование агентской сети туроператора
13. Туристские формальности туроператора
14. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного)
15. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России
16. Страхование в туризме как гарантия безопасности во время путешествия
17. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок.
18. Сравнительные характеристики поощрения покупок такс фри и дьюти фри.

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Тема 2.1. Основы турагентской деятельности

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.
2. Понятие турагентской деятельности.
3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России
5. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.
6. Организационно - правовые формы функционирования турагентов
7. Документация турагента, ведение туристской отчетности.
8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста

Практическое задание:

1. Анализ профиля турагентов
2. Изучение технологии оформления договоров
3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом

Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Практика делового общения и переписки.
2. Формирование коммуникативных навыков.
3. Понятие корпоративной культуры.
4. Профессиональная этика работников туроператорской

компании

5. Работа с информационно-справочными материалами.
6. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.
7. Использование каталогов и ценовых предложений
8. Решение проблем с помощью правового регулирования.
9. Качество обслуживания в туризме

Практическое задание:

1. Деловая игра «Практика делового общения».
2. Правила проведения семинаров и вебинаров.
3. Деловая игра «Основы делового общения».
4. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».

Самостоятельная работа при изучении раздела 2

Способы регулирования качества обслуживания в туризме

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Организация контроля качества обслуживания
2. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма
3. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма
4. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг
5. Организация контроля качества

Практическое задание:

1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии
2. Определение проблем контроля качества услуг
3. Составление комплексной системы менеджмента качества

Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма
2. Основные методы оценки качества обслуживания
3. Особенности обеспечения качества услуг

4. Система оценки качества обслуживания
5. Формы и методы оценки качества услуг

Практическое задание:

1. Проведение оценки эффективности предприятия
2. Составление характеристики предприятия
3. Определение показателей качества обслуживания

Самостоятельная работа при изучении раздела 3

Подготовить доклад в форме презентации на тему «Понятие и сущность сервиса».

Раздел 4 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

МДК 02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов

Тема 4.1. Организация экскурсионной деятельности

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Законодательство по организации экскурсионной деятельности.
2. Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.
3. Страхование туристов.
4. Введение в экскурсионную деятельность.
5. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.
6. Организация экскурсионного обслуживания.
7. Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.

Практическое задание:

1. Применение законодательства на практике.
2. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.
3. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.

Тема 4.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.
2. Организация сопровождения туристского маршрута.
3. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.

4. Разработка и планирование маршрута.
5. Проведение работ во время аварийных ситуаций.

Практическое задание:

1. Разработка маршрута (по видам туризма)
2. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.

Учебная практика

Виды работ

- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.
- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.
- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.
- Изучение правил по технике безопасности.
- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства

Производственная практика

Виды работ

- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг
- Формирование туристского продукта
- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.
- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.
- Формирование технологической карты тура.
- Разработка программы обслуживания туристов.
- Организация обслуживания туристов в программном туризме.
- Рассчитать тур по заданным позициям

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по профессиональному модулю является проведение квалификационного экзамена.

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг
Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Вопросы промежуточной аттестации

1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ

и за рубежом.

2. Понятие туроператорской деятельности.
3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России
5. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.
6. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров
7. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.
8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста
9. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.
10. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации
11. Свойства и цели турпродукта
12. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов
13. Выбор схемы работы в дестинации
14. Основные правила и методика составления программ туров
15. Расчет стоимости тура
16. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов
17. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.
18. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
19. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.

Практические задания:

Задание 1

Документация туристской фирмы (ООО, ЗАО, ОАО). Ведение туристской отчетности

Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания: Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва. 11 дней/10 ночей. Программа обслуживания: 1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве. 2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею. 3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение. 4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг. 5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю. 6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия. 7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалю с посещением монастырей и соборов. 8-й день: Обзорная экскурсия по

Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале. 9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых. 10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание -полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе — 30. Всего групп - 13 Всего человек по маршруту - 300.

Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните эти документы.

Задание 2

Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности

1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?

2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджер, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»

3. Составьте и оформите письмо санкт-петербургской гостиницы "Сателлит" новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони несмотря на то что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели 4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Сателлит", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

Задание 3

Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов

1. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе.

2. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Задание 4

Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами

1. В чем отличие проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами?

2. Нужно ли учитывать национальные возможности при проведении переговоров с зарубежными партнерами? Если да, то объясните почему.

3. Представьте себя на месте руководителя туристской фирмы. Вам нужно провести переговоры с руководителем отеля в Германии, с которым вы хотите сотрудничать. Изучите национальную особенность немцев и подумайте, как вам лучше всего провести переговоры, чтобы добиться

Задание 5

Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите виды природных туристских ресурсов;
2. Перечислите основные факторы туристских ресурсов;
3. Охарактеризуйте природно-климатические ресурсы.
4. Назовите факторы развития экологического туризма.
5. Что такое «туристическая территория»?
6. Для чего необходимо оценивать пропускной потенциал территории?
7. Чем отличаются национальные парки, заповедники, охраняемые территории?
8. Есть ли разница в понятиях «экологический туризм» и «аграрный туризм»?
9. Перечислите мировые регионы и центры экологического туризма

Задание 6

Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта

1. Что включает в себя историко-культурные ресурсы?
2. Подробно расскажите о каждом ресурсе и его роли в туризме.

Задание 7

Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта

1. Какова роль инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта?
2. Туристская инфраструктура подразделяется на несколько крупных блоков: транспортные обеспечение; коммунальные системы; телекоммуникационные связи; торговля и бытовое обслуживание; места

размещения и питания. Опишите каждый из этих блоков относительно туризма.:

3. Дайте определение понятия «туристский продукт».
4. Назовите основные составляющие рынка туристских услуг, сегменты рынка.
5. Что такое туристский маршрут?
6. Какие виды услуг входят в турпакет. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?
7. Охарактеризуйте порядок разработки туристского продукта. Для сего необходимо изучение спроса, определение видов, форм и элементов турпродукта?
8. По каким критериям происходит оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта.

Задание 8

Жизненный цикл турпродукта

Расскажите о стадиях жизненного цикла турпродукта.

Открывая кафе, Вы, наверное, пожелаете привлечь в него наибольшее количество клиентов. Вместе с разработкой меню Вашими основными заботами обязательно станут вопросы местонахождения кафе и уровня цен. Можете предположить, что оптимальным районом будет место, предельно близкое к возможным посетителям, а оптимально низкие цены привлекут максимальное количество клиентов. Один из психологов не так давно провел исследование с целью выяснить, почему люди отдают предпочтение тому или иному кафе.

Вопреки вероятным ожиданиям, люди, ужинающие за пределами дома, останавливают свой выбор на кафе, до которых необходимо все-таки добираться. Так, например, жители юго-восточной части Нью-Йорка убеждены, что лучшие кафе располагаются в центральных районах города, в Гринвич-виллидж. Большое количество жителей Гринвич-виллидж полагает, что наилучшую еду предлагают в кафе юго-западных районов города. А жители юго-западных районов часто останавливают свой выбор на кафе в юго-восточных районах города. Жители городов в различных областях страны, таких как Техас, Вашингтон и Лос-Анджелес, единодушно говорят, что самые лучшие кафе находятся не в их городах, а где-то в иной местности.

Местонахождение оказывается существенным и с иной точки зрения. Как только кафе становится известным, люди начинают полагать, что и другие заведения по соседству с ним также должны быть неплохими. Так что размещенные недалеко друг от друга кафе извлекают преимущества из побед своих соседей.

Вопросы

1. Какими способами и методами Вы выделите свое кафе из групп конкурентов, особенно расположенных недалеко?

2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения кафе? Ваши действия на стадии роста, зрелости, спада?

Какие предприятия и организации участвуют в организации туристского продукта городов-курортов? Расскажите об их вкладе в процесс создания туристского продукта этих городов на примере любого города-курорта.

Вы решили открыть новую гостиницу на берегу моря. Какой из планов питания Вы выберете для своей гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 9

Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия

1. Как классифицируется турпродукт по целям путешествия и подробно опишите их особенности.

2. Чем отличаются программы пребывания для экскурсионной программы от программы, рассчитанной на курортный отдых?

3. Для каких туристских программ важно наличие гида-переводчика и инструктора-проводника?

Задание 10

Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?

2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?

3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?

4. Перечислите московские туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров в Европу.

5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Мурманск –Кандалакша-Варзуга. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.

6. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

Задание 11

Анализ участников выставки МИТТ

1. С какой целью проводится МИТТ?

2. Кто является постоянными участниками?

3. Как принять участие в этой выставке?

4. Считаете ли вы, что подобные выставки помогают туристским организациям привлечь дополнительных клиентов?

Задание 12

Расчёт стоимости тура внутреннего туризма

1. Составьте тур по Москве на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура на 5 человек и группу из 40 человек.

Задание 13

Расчёт стоимости тура выездного туризма

1. Составьте тур по Испании на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура учитывая нынешний курс евро.
3. Туроператор – фирма «Спортивный туризм» проинформировала турагентов в разных городах России о том, что она организует поездку болельщиков на чемпионат мира по футболу. Пакет услуг включает:
 - авиаперелет (Москва – страна проведения чемпионата – Москва);
 - размещение в гостинице и питание;
 - трансферы;
 - посещение матчей с участием сборной России, финального матча;
 - оформление виз, страховок.

Турагентство в Новосибирске ООО «Континент» заинтересовалось данным предложением и приглашает фирму «Спортивный туризм» к сотрудничеству. Оформите пакет документов для данной ситуации.

Задание 14

Расчёт стоимости тура въездного туризма

1. Составьте тур по Санкт-Петербургу для иностранных граждан на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура учитывая нынешний курс рубля

Задание 15

Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры.

1. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?
2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?
3. Если туристу отказано в визе или срок ее действия меньше, чем надеялся турист, несет ли за это ответственность турфирма? О чего может зависеть такое решение визового центра той или иной страны?
4. Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания

рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то что стоимость путевки включала оплату трансфера.

Тестовое задание

1. К основным туристским услугам относятся:
 - включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
 - оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
 - туристских товаров
 - туристских услуг
 - туристского продукта
3. Что такое «отстойный» рейс?
 - рискованный рейс
 - устаревший рейс
 - разовый чартер
4. Что такое «мягкий блок»?
 - повышенная комфортность
 - текущее бронирование без предоплаты
 - авиабилеты на пиковые даты
5. Что такое «жесткий блок»?
 - экономичные условия перевозки
 - 100%-ная предоплата авиабилетов
 - авиарейс без питания на борту
6. Стандартные виды питания на туре: укажите лишнее
 - HB
 - FB
 - BB
 - All inclusive
 - без питания
7. Что такое «шведский стол»?
 - традиционное питание в Швеции
 - тоже, что и буфет
 - форма подачи блюд в Скандинавских странах

8. Что означает обслуживание «Табльдот»?

- свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- обслуживание по единому меню
- свободный выбор выставленных на общий стол блюд

9. Что такое «поставщики услуг»?

- каналы продвижения турпродукта
- каналы реализации турпродукта
- предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

10. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?

- отказ от исполнения условий договора любой из сторон
- обстоятельства непреодолимой силы
- неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

11. Язык оформления международных соглашений:

- русский язык
- государственные языки сторон соглашения
- приемлемый третий язык
- двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером

12. Укажите, какой из документов фирмы прекратил свое действие с 01.01.2007 г.?

- свидетельство о постановке на налоговый учет
- государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы
- лицензия на оказание туристских услуг

13. Программа обслуживания – это ...

- расписание авиа и авто перевозок на туре
- комплекс досуговых услуг на туре
- набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

14. Виза – это

- специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

- документ для выезда из России и возвращения назад на судне
- документ, подтверждающий факт оплаты услуг

15. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- автопредприятием
- гостиницей
- авиа-предприятием
- музеем

16. Договор о текущем бронировании предполагает:

- более низкие тарифы
- предоплату квоты мест
- обычные тарифы на гостиничные места

17. Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это ...

- договор между рецептивным и инициативным операторами
- договор с отелем
- договор с чартеродержателем

18. Дайте расшифровку вариантов питания:

- FB _____
- HB _____
- BB _____

19. Что значит обслуживание «А ля карт»?

- свободный выбор блюд из предлагаемого меню
- обслуживание по единому меню, без права выбора блюд
- свободный выбор поставленных на общий стол блюд

20. Вид страхования, способный защитить финансовые интересы фирмы:

- страхование от невыезда
- страховка от неполучения визы
- страхование профессиональной ответственности

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Вопросы промежуточной аттестации:

1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.

2. Понятие турагентской деятельности.
3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России
5. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.
6. Организационно - правовые формы функционирования турагентов
7. Документация турагента, ведение туристской отчетности.
8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста
9. Практика делового общения и переписки.
10. Формирование коммуникативных навыков.
11. Понятие корпоративной культуры.
12. Профессиональная этика работников туроператорской компании
13. Работа с информационно-справочными материалами.
14. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.
15. Использование каталогов и ценовых предложений
16. Решение проблем с помощью правового регулирования.
17. Качество обслуживания в туризме

Практические задания:

Задание 1

Анализ туристских фирм города

Разработайте критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм. Проведите анализ туристских фирм (10 штук) и сделайте вывод. Задание выполнять в форме таблицы:

№ п/п	Критерии	Название туристской фирмы

Задание 3

Документация по туру

Подготовьте пакет документов для выдачи туристу по забронированному туру и расскажите про каждый документ.

Задание 4

Изучение договора о реализации турпродукта

Выберите любой договор на турпродукт. Подготовьте ответы на следующие вопросы и выполните следующие задания:

1. Изучить договор между туристской фирмой и туристом

2. Выделить пункт договора, в котором содержится: сведения о туроператоре (адрес местонахождения, реестровый номер, срок действия страхования гражданской ответственности, срок и сумма банковской гарантии)

3. На каких условиях осуществляется бронирование и расчет по заявке от туриста.

4. Что такое форс-мажорные обстоятельства.

5. Претензия.

6. Ответственность туриста

7. Ответственность туроператора

8. Ответственность туристской фирмы

9. Аннулирование договора

Задание 5

Договор о реализации турпродукта

Оформить договор с туристом о реализации ему туристского продукта

Задание 6

Проведение виртуального вебинара

Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия. Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.

Задание 7

Технология личных продаж

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристкой фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу

Задание 8

Анализ электронных каталогов

Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Алеан.

Задание 9

Разработка рекламного материала и презентация турпродукта

Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию по районам Томской области (из перечисленных районов выберите наиболее интересный для вас. Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию: Александровский район, Асиновский район, Бакcharский район, Верхнекетский район, Зырянский район, Кargасокский район, Город Кедровый, Кожевниковский район, Колпашевский район, Кривошеинский район, Молчановский район, Парабельский район, Первомайский район, ЗАТО Северск, Город Стрежевой, Тегульдeтский район, Томский район, Чаинский район, Шегарский район).

Тестовое задание:

1. Турагентская деятельность представляет собой
 - Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
 - Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
 - Деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
2. Туризм выездной - это
 - Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно
 - Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
 - Путешествие лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну
3. Турагент - это фирма, которая занимается:
 - формированием, продвижением и реализацией услуг
 - посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров
 - поставщик услуг туроператору
4. Туристский продукт - это
 - Право на тур, предназначенное для реализации туристу
 - Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного

назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков

- Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

5. Туристская индустрия представляет собой

- Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

- Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков

- Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

6. Туристский ваучер – это

Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта

Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания

Право на тур, предназначенное для реализации туристу

7. В зависимости от потребности путешествия выделяют

- Туризм с размещением в отелях
- Конгрессный туризм
- Транзитный туризм

8. Для технологической карты маршрута характерно следующее:

- В ней определяются основные показатели маршрута
- В нее включаются организационные и правовые моменты
- В ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме

9. Паспорт маршрута включает в себя

- Основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания
- Условия безопасности туристов на маршруте
- Организационные и правовые моменты

10. Информационный листок включает в себя

- Организационные и правовые моменты
- Необходимые контактные телефоны для связи с посольством России
- Условия страхования туристов

11. Памятка для туриста должна содержать информацию о

- Программе тура
- Таможенных правилах
- Условиях питания

12. Инклюзив-тур – это

- Комплексная услуга, включающая в себя весь пакет туристских услуг
- Набор отдельных туристских услуг
- Тур, включающий в себя только питание и размещение

13. Заказной тур включает в себя

- Только питание и размещение
- Набор отдельных туристских услуг
- Весь пакет туристских услуг

14. Каталог маршрута включает

- Всю информацию по маршруту, о стране пребывания, городах, описание отелей и экскурсий
- Организационные и правовые моменты

- Даты заездов, примерное количество туристов

15. Основным отличием туристского ваучера и международного туристского ваучера является

- Туристский ваучер объединяет международный туристский ваучер с официальным платежным документом
- Международный туристский ваучер объединяет туристский ваучер с официальным платежным поручением
- Международный ваучер выдается туристам-индивидуалам

16. В зависимости от вида приглашения выделяют

- Краткосрочные визы
- Деловые визы
- Годовые визы

17. Одним из видов шенгенской визы является

- Краткосрочная виза
- Туристическая виза
- Частная виза

18. Особенностью покупной визы является

- Оформляется автоматически
- Выдается на время, указанное в турпутевке
- Выдается при оформлении приглашения частным лицом

19. Групповая виза оформляется для

- Делегаций
- Туристических групп
- Туристических групп и делегаций

20. Именной ваучер

- Удостоверяет наличие договора между туристской организацией и туристом
- Предусмотрен как международное соглашение
- Выдается направляющей турфирмой сопровождающему туристскую группу

Квалификационный экзамен

Примерные вопросы к экзамену

1. Туристская индустрия и ее структура
2. Место туроператора на туристском рынке, его функции
3. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
4. Турагент: понятие, классификация, функции
5. Агентские сети и франчайзинг в туризме
6. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
7. Технология обслуживания клиентов турагентством
8. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг
9. Структура и уровни туристского продукта
10. Классификация турпродукта по технологии создания
11. Классы обслуживания в туризме
12. Процесс разработки турпродукта
13. Основные этапы проектирования туристического продукта Общие принципы создания турпродукта
14. Жизненный цикл туристического продукта
15. Выбор туроператором схемы работы в дестинации
16. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
17. Технологические схемы работы туроператора с отелями
18. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями
19. Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг
20. Ценообразование турпродукта
21. Особенность планирования мероприятий по продвижению

турпродукта

22. Дополнительные требования к персоналу турагентств.
23. Продажа туристского продукта: общая характеристика.
24. Прямые продажи туристского продукта.
25. Стимулирование сбыта туристского продукта.
26. Фирменные каталоги и ценовые приложения каталогов.
27. Турагентская сеть туроператора как основной путь продаж.
28. Интернет в турагентской деятельности.
29. Туристский сайт.
30. Сети бронирования в туризме.
31. Автоматизация труда персонала турагентств.
32. Документальное обеспечение продажи туристского продукта: общая характеристика.
33. Подбор и предложение туристских продуктов и услуг.
34. Оформление правоотношений в турагентстве.
35. Договор о реализации туристских продуктов и услуг.
36. Туристская путевка: общая характеристика.
37. Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности "Туристская путевка".
38. Содержание и заполнение бланка строгой отчетности "Туристская путевка".
39. Оплата туристских продуктов и услуг: общая характеристика.
40. Способы оплаты туристских продуктов и услуг.
41. Условия оплаты туристских продуктов и услуг.
42. Организация обслуживания туристов
43. Этика как наука и явление духовной культуры.
44. Основные понятия в области качества услуг.
45. Основные положения закона «О техническом регулировании».
46. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
47. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
48. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
49. Классификация показателей качества услуг в туризме
50. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
51. Что означает качество техническое и функциональное?
52. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
53. Методы управления качеством в туризме.
54. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
55. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
56. Система документации в индустрии туризма.
57. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
58. В чем заключаются цели идеологии TQM?
59. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента

качеств.

60. Что такое цикл Деминга?
61. Какова структура документации системы менеджмента качества?
62. Организационные принципы самооценки
63. Особенности самооценки организации.
64. Виды аудита качества.
65. Концепция управления качеством ХАССП.
66. Принципы системы ХАССП.
67. Система управления качеством «Six sigma»
68. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
69. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
70. Сущность и использование метода стратификации.
71. Сущность и использование метода разброса.
72. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
73. Сущность и использование диаграммы Парето.
74. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
75. Модель европейской премии по качеству.
76. Российская премия по качеству.
77. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
78. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
79. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
80. Экономические проблемы управления качеством.
81. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

4. Критерии оценки текущего контроля и промежуточной аттестации

Критерии оценки устного ответа

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Студент дал полный ответ на вопрос; в ответе продемонстрировал уверенное знание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.
4	Хорошо	в ответе на вопросы студентом упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие

		правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
3	Удовлетворительно	в ответе на вопрос студента имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
2	Неудовлетворительно	студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Критерии оценки выполнения практического задания

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.
«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается

		отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНО
Управляющая отелем
«Benedict Hotel&SPA»,
ООО «Никольское»
Перла Я.Н.

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения профессионального модуля.....	19
3.1. Текущий контроль.....	19
3.2. Промежуточная аттестация.....	37
4. Критерии оценки текущего контроля	47
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	47

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе

	(населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. – встреча и приветствие гостей в организации питания – информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах – размещение гостей за столом в зале организации питания – подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала – подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей – проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность) – подача блюд и напитков гостям организации питания – сбор использованной столовой посуды и приборов со столов – поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания – подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей – приготовление заготовок для напитков – приготовление свежавыжатых соков – реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков – уборка использованной барной посуды со столов бара и барной

	стойки – прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания – рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков – передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания – досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания – получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания – подача блюд и напитков гостям организации питания – замена использованной посуды, приборов и столового белья – оформление витрины и барной стойки – прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции – приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков – приготовление и подача чая, кофе – готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли – готовить и подавать свежевыжатые соки – готовить, оформлять и подавать чай, кофе – подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки – производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей – разрешать конфликтные ситуации – использовать электронное меню, интерактивный бар – консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции – эксплуатировать оборудование бара – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию – заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах – подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции – встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях – соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия – использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия – выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях – сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи – пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-

	аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами) – проводить оформление счета для оплаты – выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов – порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания – открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками – разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки – применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах – предоставлять счет гостям организации питания – принимать оплату в наличной и безналичной формах – оформлять возврат оформленных платежей – формировать кассовые отчеты в специализированных программах – подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания – использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания – оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания – создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания – подавать гостям меню организации питания
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе

	при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в

	гостиничном комплексе или ином средстве размещения. – комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок – презентовать напитки с элементами бармен-шоу – составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре – ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре – составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок – проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков – установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков – досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков – подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков – презентовать гостям блюда и напитки при подаче – производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей – порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей – разрешать конфликтные ситуации – подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки

	– заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. – законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания – основы трудового законодательства российской федерации

	– основы организации деятельности предприятий питания – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – теории мотивации персонала и его психологические особенности – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – технологии производства на предприятиях питания – требования охраны труда на рабочем месте – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку – стандарты приема входящих звонков – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания – правила подачи меню в организации питания – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания – виды сервировки стола при обслуживании гостей – виды и назначение ресторанных аксессуаров

	– характеристика столовой посуды, приборов – правила и техника подачи блюд и напитков – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей – способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов – правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней – способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения – правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей – методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения – техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками – методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков – правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования – виды барного оборудования и инвентаря – правила сочетаемости напитков и блюд – классификация алкогольных и безалкогольных напитков – ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов – классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая – нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности – классификация кофе по видам и степени обжарки

	– сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами – правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания – правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар – виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей – техника продаж и презентации блюд и напитков – правила и очередность подачи блюд и напитков – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков – правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей – правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря – правила и техника подачи крепких спиртных напитков – классификация алкогольных и безалкогольных напитков – ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов – классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая – нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности – классификация кофе по видам и степени обжарки – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами – правила и техника подачи вина – правила и техника подачи пива – правила и техника приготовления и подачи коктейлей – правила и техника подачи крепких спиртных напитков – правила и техника приготовления и подачи чая, кофе

	– порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей – правила создания и редактирования заказа в специализированных – программах по приему и оформлению заказов – правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов – культура потребления алкогольных напитков – правила этикета при обслуживании гостей в баре – правила безопасной эксплуатации оборудования бара – виды и классификации баров, планировочные решения баров – правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара – нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов – условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре – методы разрешения конфликтных ситуаций – техника продаж и презентации напитков – технологии наставничества и обучения на рабочих местах – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании – правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и pos терминалов – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств – правила возврата платежей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Предоставление гостиничных услуг
ДПК 1.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ДПК 1.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ДПК 1.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ДПК 1.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ДПК 1.5	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг.

Формы промежуточной аттестации ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг очной формы 2 года 10 месяцев обучения являются:

МДК.01.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы»

5 семестр – контрольная работа

6 семестр – контрольная работа

МДК.01.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»

5 семестр – контрольная работа

6 семестр – контрольная работа

МДК.01.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы»

6 семестр – контрольная работа

МДК.01.04 «Предоставление услуг питания»

6 семестр – контрольная работа

Учебная практика – 6 семестр, дифференцированный зачет;

Производственная практика – 6 семестр, дифференцированный зачет;

Форма контроля: экзамен (квалификационный) – 6 семестр.

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ДПК 1.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ДПК 1.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.5. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в	Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

соответствии с санитарными нормами и правилами		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения. Ответственность за качество выполняемых работ.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

и иностранном языках	и иностранных языках	

3. Задания для оценки освоения профессионального модуля

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения профессионального модуля являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

МДК 03.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования

Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.

10. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Практическое задание:

1. Организация приёма, регистрации гостей.
2. Размещение гостей (предоставление номеров).
3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
4. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
5. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
3. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
4. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
5. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,
6. корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
7. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
8. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
9. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Практическое задание:

1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и

туроператора.

2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ

8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.

9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Самостоятельная работа при изучении раздела 1

Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя

Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя

Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений

Особенности поселения гостей от группы

Особенности поселения коллектива.

Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Контрольная работа

Примерные вопросы для контрольной работы

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.

2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.

3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и

размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.

4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.

5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.

7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.

10. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

10. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.

11. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя

12. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.

13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

14. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,

15. корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.

16. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.

17. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.

18. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса

МДК 03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
7. Деловое общение. Этика и этикет.

Практическое задание:

1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.
3. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями

работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.

3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.

4. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.

6. Служба бронирования. Структура. Персонал.

7. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.

8. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.

9. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования

10. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.

11. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.

12. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке

13. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

14. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

15. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

16. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

Практическое задание:

1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ
8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.
9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Самостоятельная работа при изучении раздела 2

Оформление забытых вещей.

Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.

Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

Контрольная работа

Примерные вопросы контрольной работы

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и

моющими средствами.

6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
7. Деловое общение. Этика и этикет.
8. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
9. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.
10. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.
11. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
12. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
13. Служба бронирования. Структура. Персонал.
14. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.
15. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.
16. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.
17. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
18. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
19. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке

20. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

21. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

22. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

23. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

МДК 03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников департамента маркетинга и рекламы

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль департамента маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей. Департамент маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.

2. Сотрудники департамента маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места департамента маркетинга и рекламы.

3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.

4. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений

Практическое задание:

1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ
8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.
9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
2. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования
5. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
6. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
7. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
8. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
9. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;

Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.

10. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

Практическое задание:

1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
2. Формирование пакетов услуг гостиницы
3. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие
4. Формирование программ лояльности клиентов
5. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования
6. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.
7. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
8. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
9. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

Контрольная работа

Примерные вопросы контрольной работы:

1. Место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль департамента маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей. Департамент маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
2. Сотрудники департамента маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места департамента маркетинга и рекламы.
3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.

Письменная коммуникация.

4. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

5. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений

6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

7. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.

8. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.

9. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования

10. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

11. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

12. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).

13. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.

14. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;

15. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.

16. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания

МДК 03.04 Предоставление услуг питания

Тема 4.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса

1. Вопросы для обсуждения и устного опроса:

2. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы

3. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.
4. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
5. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса
6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
8. Деловое общение. Этика и этикет.

Практическое задание:

1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.
2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

Тема 4.2 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.
3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания
7. Стили и методы подачи блюд и напитков.
8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.

Практическое задание:

1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.
2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.
3. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.
4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к

обслуживанию гостей.

5. Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».

6. Составление нормативных и технических документов службы питания

Тема 4.3 Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания

Вопросы для обсуждения и устного опроса:

1. Организация службы рум-сервис на английском языке
2. Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.
3. Профессиональная этика работников.

Практическое задание:

1. Организация питания гостей.
2. Введение лексики, закрепление в упражнениях
3. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.

Контрольная работа

Примерные вопросы контрольной работы:

1. Вопросы для обсуждения и устного опроса:
2. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы
3. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.
4. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
5. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса
6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
8. Деловое общение. Этика и этикет.
9. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
10. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.
11. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
12. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.

13. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
14. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания
15. Стили и методы подачи блюд и напитков.
16. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.
17. Организация службы рум-сервис на английском языке
18. Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.
19. Профессиональная этика работников.

Учебная практика

Виды работ

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. 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.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
18. Проведение различных видов уборочных работ
19. Оформление документов на забытые вещи
20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
21. Использование в работе знаний иностранных языков
22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
30. Организация рабочего места
31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
33. Оформление бронирования с использованием телефона
34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
35. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
36. Оформление индивидуального бронирования
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
38. Оформление группового, от компаний и коллективного
- 39.

бронирования

40. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

41. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

42. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

43. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

44. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

45. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

46. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

47. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

48. Создание отчетов по бронированию

49. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Производственная практика

Виды работ

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 средств 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.
14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
16. Проведение контроля готовности номеров к заселению
17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
20. Ведение учета забытых вещей.
21. Работа с просьбами и жалобами гостей.
22. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
23. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
26. Оформление отчетной документации
27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
28. Оформление актов на списание малоценного инвентаря
29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
36. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
38. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
39. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
40. Оформление принятых заявок на резервирование номеров
41. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
42. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
43. Внесение изменений в заказ на бронирование
44. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
45. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
46. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
47. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
48. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по профессиональному модулю является проведение квалификационного экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.

2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
10. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
11. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
12. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
13. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
14. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
15. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,
16. корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
17. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
18. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
19. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

20. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.

21. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.

22. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

23. Нормы расхода чистящих и моющих средств.

24. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.

25. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.

26. Деловое общение. Этика и этикет.

27. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.

28. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.

29. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.

30. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

31. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.

32. Служба бронирования. Структура. Персонал.

33. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.

34. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.

35. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования

36. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.

37. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.

38. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке

39. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

40. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

41. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.

42. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

43. Место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль департамента маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей. Департамент маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.

44. Сотрудники департамента маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места департамента маркетинга и рекламы.

45. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.

46. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

47. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений

48. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

49. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.

50. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.

51. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования

52. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

53. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

54. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).

55. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.

56. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;

57. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.

58. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

59. Вопросы для обсуждения и устного опроса:

60. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы

61. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.

62. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.

63. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса

64. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены

65. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.

66. Деловое общение. Этика и этикет.

67. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания

68. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.

69. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
70. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
71. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
72. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания
73. Стили и методы подачи блюд и напитков.
74. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.
75. Организация службы рум-сервис на английском языке
76. Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.
77. Профессиональная этика работников.

Тестовое задание

1. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:
- А) число гостиничных номеров;*
 - Б) число сотрудников;*
 - В) категория гостиницы;*
 - Г) месторасположение гостиницы.*
2. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:
- А) служба бронирования;*
 - Б) служба приема и размещения;*
 - В) поэтажная служба;*
 - Г) служба обслуживания.*
3. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:
- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;*
 - Б) обслуживание номерного фонда;*
 - В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;*
 - Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности*
4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:
- А) справа от входа в холл вестибюля;*

- Б) слева от входа в холл вестибюля;*
- В) в центральной части вестибюля;*

5. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения

для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут;*
- Б) 15 минут;*
- В) 28 минут;*
- Г) 30 минут.*

6. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения

для размещения группы до 100 человек:

- А) 30 минут;*
- Б) 40 минут;*
- В) 60 минут;*

7. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- А) общегражданский паспорт;*
- Б) пенсионное удостоверение;*
- В) свидетельство о рождении(до 14 лет);*
- Г) водительские права.*

8. Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного

гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) в течение 12 часов после регистрации;*
- Б) в течение 24 часов после регистрации;*
- В) в течение 36 часов после регистрации;*
- Г) в течение 48 часов после регистрации.*

9. Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- А) не взимается;*
- Б) 5%;*
- В) 10%;*
- Г) 20%;*

10. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;*
- Б) фамилия гостя, национальность;*
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;*
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.*

11. Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

12. Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

13. Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;
- Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

14. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- А) позвонить горничной;
- Б) *поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;*
- В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- Г) *описать подробно содержимое багажа.*

15. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- А) молчать;
- Б) *не противоречить гостю;*
- В) требовать указать причину жалобы;
- Г) *высказать благодарность.*

16. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- А) *в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);*
- Б) по желанию гостя;

- В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;*
- Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).*

17. В каких случаях используется система «Экспресс—оплата гостиничного счета»:

- А) при оплате ваучеров;
- Б) оплата наличными;
- В) при оплате депозитом;
- Г) при оплате кредитными картами*

18. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- А) наличными в иностранной валюте;
- Б) кредитными картами;*
- В) наличными в российских рублях;*
- Г) облигацией.

19. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) предотвращение утечек информации;
- В) проверка условий охраны труда;
- Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.*

20. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- А) да;*
- Б) нет;
- В) не знаю.

Практические задания

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных

контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

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

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

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

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

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

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

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

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

4. Критерии оценки текущего контроля

Критерии оценки устного ответа

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Студент дал полный ответ на вопрос; в ответе продемонстрировал уверенное знание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.
4	Хорошо	в ответе на вопросы студентом упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
3	Удовлетворительно	в ответе на вопрос студента имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
2	Неудовлетворительно	студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-

		программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценки выполнения практического задания

Оценка	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Практическая или самостоятельная работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

«4»	Хорошо	Практическая или самостоятельная работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных территорий или стран и т.д.). Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
«3»	Удовлетворительно	Практическая или самостоятельная работа выполнена и оформлена обучающимися с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на «отлично» данную работу обучающихся. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.
«2»	Неудовлетворительно	Выставляется в том случае, когда обучающиеся оказались не подготовленными к выполнению практической или самостоятельной работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных неэффективны из-за плохой подготовки обучающегося.

Критерии оценки тестового задания

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85-100%
«4»	Тестовое задание	75-84%
«3»	Тестовое задание	50-74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО,
ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ
ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ
СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ВЫПУСКНИКОВ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНО
Управляющая отелем
«Benedict Hotel&SPA»,
ООО «Никольское»
Перла Я.Н.

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	3
3. Задания для оценки освоения профессионального модуля.....	19
3.1. Текущий контроль.....	19
3.2. Промежуточная аттестация.....	24
4. Критерии оценки текущего контроля	26
5. Критерии оценки промежуточной аттестации	27

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное

	средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. – встреча и приветствие гостей в организации питания – информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах – размещение гостей за столом в зале организации питания – подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала – подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей – проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность) – подача блюд и напитков гостям организации питания – сбор использованной столовой посуды и приборов со столов – поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания – подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей – приготовление заготовок для напитков

	– приготовление свежавыжатых соков – реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков – уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки – прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания – рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков – передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания – досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания – получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания – подача блюд и напитков гостям организации питания – замена использованной посуды, приборов и столового белья – оформление витрины и барной стойки – прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции – приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков – приготовление и подача чая, кофе – готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли – готовить и подавать свежавыжатые соки – готовить, оформлять и подавать чай, кофе – подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки – производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей – разрешать конфликтные ситуации – использовать электронное меню, интерактивный бар – консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции – эксплуатировать оборудование бара – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию – вносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах – подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции – встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях – соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия – использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия – выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях – сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и

	последовательностью их подачи – пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами) – проводить оформление счета для оплаты – выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов – порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания – открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками – разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки – применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах – предоставлять счет гостям организации питания – принимать оплату в наличной и безналичной формах – оформлять возврат оформленных платежей – формировать кассовые отчеты в специализированных программах – подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания – использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания – оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания – создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания – подавать гостям меню организации питания
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для

	заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и

	безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. – комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок – презентовать напитки с элементами бармен-шоу – составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре – ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре – составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок – проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков – досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков – подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков – презентовать гостям блюда и напитки при подаче – производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей – порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей – разрешать конфликтные ситуации – подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами – пользоваться автоматизированными программами и мобильными

	терминалами при приеме заказа на блюда и напитки – заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. – законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания

	– основы трудового законодательства российской федерации – основы организации деятельности предприятий питания – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – теории мотивации персонала и его психологические особенности – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – технологии производства на предприятиях питания – требования охраны труда на рабочем месте – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку – стандарты приема входящих звонков – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания – правила подачи меню в организации питания – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания – виды сервировки стола при обслуживании гостей

	– виды и назначение ресторанных аксессуаров – характеристика столовой посуды, приборов – правила и техника подачи блюд и напитков – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей – способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов – правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней – способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения – правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей – методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения – техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками – методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков – правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования – виды барного оборудования и инвентаря – правила сочетаемости напитков и блюд – классификация алкогольных и безалкогольных напитков – ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов – классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая – нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности

	– классификация кофе по видам и степени обжарки – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами – правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания – правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар – виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей – техника продаж и презентации блюд и напитков – правила и очередность подачи блюд и напитков – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков – правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей – правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря – правила и техника подачи крепких спиртных напитков – классификация алкогольных и безалкогольных напитков – ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и диджестивов – классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая – нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности – классификация кофе по видам и степени обжарки – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами – правила и техника подачи вина – правила и техника подачи пива – правила и техника приготовления и подачи коктейлей – правила и техника подачи крепких спиртных напитков

	– правила и техника приготовления и подачи чая, кофе – порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей – правила создания и редактирования заказа в специализированных – программах по приему и оформлению заказов – правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов – культура потребления алкогольных напитков – правила этикета при обслуживании гостей в баре – правила безопасной эксплуатации оборудования бара – виды и классификации баров, планировочные решения баров – правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара – нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов – условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре – методы разрешения конфликтных ситуаций – техника продаж и презентации напитков – технологии наставничества и обучения на рабочих местах – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании – правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и pos терминалов – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств

	– правила возврата платежей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство компетенциями:

Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
ДПК 1.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ДПК 1.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного

	предприятия
ДПК 1.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ДПК 1.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ДПК 1.5	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

Формы промежуточной аттестации ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников очной формы 2 года 10 месяцев обучения являются:

МДК.04.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

4 семестр – контрольная работа

Учебная практика – 4 семестр, дифференцированный зачет;

Производственная практика – 4 семестр, дифференцированный зачет;

Форма контроля: экзамен (квалификационный) – 4 семестр.

В результате текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ДПК 1.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ДПК 1.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 1.5. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с	Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

санитарными нормами и правилами		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

социального и культурного контекста		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения. Ответственность за качество выполняемых работ.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

и иностранном языках	и иностранных языках	

3. Задания для оценки освоения профессионального модуля

3.1. Текущий контроль

Формами текущего контроля для оценки освоения профессионального модуля являются: устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций, оценка результатов выполнения практической работы. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов занятий в форме, избранной преподавателем.

Задания текущего контроля

Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего «Портье», «Официант»

МДК 04.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Структура СПиР
2. Функциональные обязанности СПиР

Тема 1.2. Профессиональные требования к портье

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Портье и его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования, предъявляемые к портье.
2. Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства
3. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Практическое задание:

Правила приема и обслуживания в гостиницах

Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов

Вопросы для обсуждения и устного опроса

Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей

Практическое задание:

Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.

Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
2. Выезд гостя

Практическое задание:

Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.

Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Оказание первой помощи.
2. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
3. Правила пожарной безопасности.
4. Система охранной сигнализации и правила работы с ней.
5. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Тема 1.6 Основные сведения о предприятиях общественного питания

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Основные типы предприятий общественного питания.
2. Краткая характеристика предприятий общественного питания.
3. Виды помещений предприятий общественного питания.
4. Производственные и торговые помещения для обслуживания посетителей.

5. Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре.
6. Нормативно – правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Практическое задание:

1. Знакомство с предприятием общественного питания (экскурсия).
2. Анализ взаимосвязи производственных помещений. Анализ оснащения торговых помещений

Тема 1.7 Материально-техническая база обслуживания

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Оборудование зала ресторана, кафе.
2. Виды и назначение столовой посуды ее разновидности, внешний вид, особенности применения.
3. Виды и назначение приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов.
4. Меню как визитная карточка предприятия общественного питания.
5. Принципы составления меню (совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, последовательность расположения блюд меню).
6. Виды меню (со свободным выбором блюд, заказных блюд, дневного рациона, комплексных обедов и пр., в международной практике
7. Карта вин.
8. Последовательность расположения групп напитков в соответствии с особенностями ПОП.
9. Особенности оформления карты вин

Практическое задание:

1. Идентификация столовой посуды, приборов. Составление акта на бой, лом посуды
2. Составление и оформление меню со свободным выбором блюд
3. Составление и оформление карты вин

Тема 1.8 Подготовка торгового зала к обслуживанию

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Этапы организации обслуживания
2. Методы организации труда официантов, графики работы.
3. Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе.
4. Способы расстановки мебели в зале обслуживания

предприятий питания

5. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.
6. Накрытие столов скатертями.
7. Приемы складывания салфеток.
8. Понятие сервировка.
9. Основные требования, предъявляемые к сервировке стола.
10. Виды сервировки стола.
11. Последовательность сервировки стола
12. Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами
13. Правила накрывания столов по предварительным заказам ассортиментом блюд

Практическое задание:

1. Техника полировки тарелок, стекла, столовых приборов
2. Отработка приемов расстановки столов и накрывания их скатертями и их замены.
3. Техника складывания салфеток различной формы
4. Выполнение предварительной сервировки стола

Тема 1.9 Обслуживание официантами в зале ресторана

Вопросы для обсуждения и устного опроса

1. Характеристика посетителей.
2. Встреча и размещение посетителей.
3. Правила предложения меню и карты вин
4. Правила подачи аперитива
5. Порядок и правила приема заказа.
6. Рекомендации по выбору и подаче закусок, блюд, напитков.
7. Основные методы подачи блюд (французский, английский, русский, немецкий, европейский и комбинированный).
8. Правила оформления и передачи заказа на производство, в бар, буфет
9. Правила работы с подносом.
10. Способы подачи закусок и блюд.
11. Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов.
12. Правила и техника уборки использованной посуды
13. Порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания. Формы расчетов с потребителями организаций питания
14. Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями на предприятиях питания
15. Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS

терминалов

16. Подбор скатертей для столов.
17. Подбор колец для столов.
18. Подбор свечей для оформления сервировки.
19. Сеты для оформления сервировки.
20. Оформление именных карт и карт меню

Практическое задание:

1. Деловая игра «Встреча гостей. Прием заказа». (Предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания)
2. Выполнение техники сервировки стола в присутствии гостей в зале
3. Выполнение приемов подачи блюд и закусок, напитков
4. Выполнение уборки и замены использованной посуды, приборов (в две тарелки, в три тарелки)
5. Выполнение техники расчета с гостем

Контрольная работа

Творческие рефераты

1. Мораль как система нравственных требований.
2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания.
3. Теория морали и этика бизнеса
4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.

20. Имидж делового человека
21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилиевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилиевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета
30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека
32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
34. Конфликты и конфликтные ситуации.
35. Конфликты в деловом общении.
36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Способы убеждения и аргументирования.
39. Особенности публичных выступлений.
40. Особенности проведения совещаний.

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточной аттестацией по профессиональному модулю является проведение квалификационного экзамена.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Структура СПиР
2. Функциональные обязанности СПиР
3. Портъе и его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования, предъявляемые к портъе.
4. Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства
5. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
6. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей
7. Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во

время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

8. Выезд гостя
9. Оказание первой помощи.
10. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
11. Правила пожарной безопасности.
12. Система охранной сигнализации и правила работы с ней.
13. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
14. Основные типы предприятий общественного питания.
15. Краткая характеристика предприятий общественного питания.
16. Виды помещений предприятий общественного питания.
17. Производственные и торговые помещения для обслуживания посетителей.
18. Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре.
19. Нормативно – правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
20. Оборудование зала ресторана, кафе.
21. Виды и назначение столовой посуды ее разновидности, внешний вид, особенности применения.
22. Виды и назначение приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов.
23. Меню как визитная карточка предприятия общественного питания.
24. Принципы составления меню (совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, последовательность расположения блюд меню).
25. Виды меню (со свободным выбором блюд, заказных блюд, дневного рациона, комплексных обедов и пр., в международной практике
26. Карта вин.
27. Последовательность расположения групп напитков в соответствии с особенностями ПОП.
28. Особенности оформления карты вин
29. Этапы организации обслуживания
30. Методы организации труда официантов, графики работы.
31. Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе.
32. Способы расстановки мебели в зале обслуживания предприятий питания
33. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.

34. Накрытие столов скатертями.
35. Приемы складывания салфеток.
36. Понятие сервировка.
37. Основные требования, предъявляемые к сервировке стола.
38. Виды сервировки стола.
39. Последовательность сервировки стола
40. Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами
41. Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд
42. Характеристика посетителей.
43. Встреча и размещение посетителей.
44. Правила предложения меню и карты вин
45. Правила подачи аперитива
46. Порядок и правила приема заказа.
47. Рекомендации по выбору и подаче закусок, блюд, напитков.
48. Основные методы подачи блюд (французский, английский, русский, немецкий, европейский и комбинированный).
49. Правила оформления и передачи заказа на производство, в бар, буфет
50. Правила работы с подносом.
51. Способы подачи закусок и блюд.
52. Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов.
53. Правила и техника уборки использованной посуды
54. Порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания. Формы расчетов с потребителями организаций питания
55. Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями на предприятиях питания
56. Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов
57. Подбор скатертей для столов.
58. Подбор колец для столов.
59. Подбор свечей для оформления сервировки.
60. Сеты для оформления сервировки.
61. Оформление именных карт и карт меню

4. Критерии оценки текущего контроля

Критерии оценки устного ответа

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Студент дал полный ответ на вопрос; в ответе продемонстрировал уверенное знание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.
4	Хорошо	в ответе на вопросы студентом упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
3	Удовлетворительно	в ответе на вопрос студента имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
2	Неудовлетворительно	студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

5. Критерии оценки промежуточной аттестации

Цифровое выражение	Словесное выражение	Показатели оценивания
«5»	Отлично	Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии,

		проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«4»	Хорошо	Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«3»	Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«2»	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.