



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (МОДУЛИ)
ЧАСТЬ 2**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Специальность
43.02.14 Гостиничное дело**

**Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование
программа базовой подготовки
на базе основного общего образования**

**Год начала подготовки по основной профессиональной образовательной
программе**

2022



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй) разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: Матвеевой Екатерины Сергеевны, преподаватель Колледжа РГСУ

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы

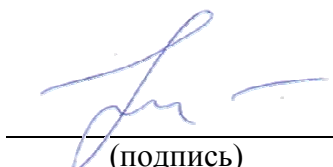


А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК лингвистических дисциплин

Протокол № 10 от «10» мая 2022 года.

Председатель ПЦК
лингвистических дисциплин,
преподаватель Колледжа



Е.С. Матвеева

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
1.1 Типы контроля	4
1.2 Традиционные формы контроля.....	4
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	4
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	5
2.2. Результаты освоения дисциплины	6
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	6
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- Опрос
- Доклад
- Тест
- контрольная работа
- дифференцированный зачет

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППССЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППССЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй) с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй).

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать грамматические структуры и языковые средства в соответствии с нормами данного языка, приобретенного словарного запаса;
- использовать основные виды речевой деятельности (аудирование, говорение, чтение, письмо),
- использовать устное и письменное конструирование и интерпретацию связных текстов на немецком языке по изученной проблематике;
- строить речевое и неречевое поведение адекватно специфике страны изучаемого языка;
- вступать в коммуникацию и поддерживать ее;

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формами промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа) и дифференцированный зачет, которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй).

Формы промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа), дифференцированный зачет.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. 10 доводов в пользу изучения немецкого языка.
2. Особенности гласных и согласных звуков немецкого языка. Фонетическая транскрипция.
3. Ударение и интонация.

4. Система времен немецких глаголов.
5. Семья и родственные связи.
6. Город или деревня. Преимущества жизни в городе.
7. Учеба.
8. Наш техникум.
9. Моя любимая дисциплина.
10. Студенческая жизнь. Снимать жилье или жить в общежитии?
11. Профессиональное образование в России и Германии.
12. Грамматический стоп-день.
13. Важный выбор в жизни. Выбор профессии.
14. Популярные профессии в Германии.
15. Поиск работы. Подработка.
16. Погода. Грамматика.
17. Глобальное потепление климата.
18. Что делает немецкая молодежь, чтобы спасти окружающую среду?
19. Москва: история и современное время.
20. Берлин: история и современное время.
21. Германия и Россия сравнительная характеристика по географическому положению, полезным ископаемым, политическому управлению.
22. Экспорт и импорт товаров России и Германии.
23. Праздники, которые празднуют в России и Германии.
24. Грамматический стоп-день.
25. Выезд за границу. Оформление выездных документов.
26. Паспортный и таможенный контроль. Умение заполнить таможенную декларацию.
27. В банке. Обмен валюты.
28. У железнодорожной кассы. На поезде в Вену.
29. Степени сравнения прилагательных.
30. Набор персонала. Устройство на работу.
31. Написание автобиографии.
32. Деловая беседа.
33. Основные условия контракта. Подписание контракта.
34. Зарубежные фирмы. История создания немецких фирм Adidas и Puma.
35. Типы деловых писем. Структура и схема делового письма. Деловое письмо, представляющее компанию. Особенности написания деловых писем.
36. Письмо-предложение. Структура письма -предложения.
37. Письмо- извещение. Структура письма – извещения.
38. Личные и профессиональные качества.
39. Выдающиеся люди Германии.
40. Собеседование.
41. Способы проведения свободного времени.
42. Питание.
43. Склонение прилагательных.
44. Вопросительные слова и косвенный вопрос без вопросительного слова.
45. Устойчивые сочетания.
46. Планы и желания.
47. Будущее время. Предлоги времени.
48. Сослагательное наклонение.
49. Условные придаточные.

50. Родительный падеж множественного числа.
51. Средства информации: вчера и сегодня.
52. Средства массовой информации в немецкоязычных странах.
53. Традиционная газета или онлайн – издание.
54. Цифровые средства информации.
55. Причастия в качестве определения.

Пример контрольной работы:

1. Ergänzen Sie die Endungen von Artikeln, Nomen und Adjektiven:

Bei uns in d[] Familie übernimmt unsere Mutter d[] tagtäglich[] Hausarbeiten. Sie steht jeden Tag gegen sechs Uhr auf und bereitet uns d[] Frühstück vor. Zu unser[] familiären Frühstück besorgt sie jed[] Familienmitglied entweder ein[] Schüssel Nudelsuppe- Phở oder Hủ Tiếu oder ein Baguette mit Füllung von Fleisch und Gurke oder Eier und ein[] gefiltert[] Kaffee mit Kondensmilch. Nach d[] Frühstück geht jedes Familienmitglied in verschieden[] Richtungen.

2. Ergänzen Sie die Endungen von Artikeln, Nomen und Adjektiven

Unser Vater geht zu sein[] Praxis und behandelt sein[] Patienten/Innen dort. Meine ältere Schwester ist Sekretärin bei ein[] Telekommunikationsfirma und hat deshalb fast jede Woche ein neu[] Handy. Auch sie muss d[] Haus verlassen, weil ihr Arbeitstag immer um acht beginnt. Meine jüngere Schwester ist siebzehn und besucht jeden Vormittag d[] Schule. Sie bringt fast jeden Tag ein lecker[] Pausenbrötchen mit, d[] unsere Mutter ihr macht. Ich gehe weder auf d[] Arbeit noch zu[] Schule, weil ich jetzt Studentin bin. Also, ich gehe oft nach d[] Frühstück zu[] Uni und verbringe d[] ganz[] Tag dort.

3. Ergänzen Sie die Endungen von Artikeln, Nomen und Adjektiven

Um sieben Uhr abends müssen wir alle wieder zu Hause sein und setzen uns um d[] Esstisch für d[] gemeinsam[] Abendessen. Zum Abendessen kocht unsere Mutter sehr abwechslungsreich, jedoch ist immer ein[] Suppe dabei. Nach d[] Abendbrot beschäftigt sich jed[] Familienmitglied mit sein[] eigen[] Aufgaben oder beliebt[] Abendtätigkeiten. Ich lese oder recherchiere oft für d[] Fächer an d[] Uni oder mache d[] Aufgaben für d[] Uni. Meine jüngere Schwester löst d[] Hausaufgaben von d[] Schule und hört dabei ihr[] Lieblingsmusikstück[]. Meine ältere Schwester setzt sich oft vor ihr[] Laptop, chattet mit irgendwelch[] Leuten oder kümmert sich um ihr[] Blogs. Meine Eltern gehen manchmal Verwandt[] besuchen oder schauen

gemeinsam fern. So läuft etwa ein Tag bei uns in der Familie und wie sieht es bei euch aus? Wie läuft euer Tag?

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее $\frac{2}{3}$ всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее $\frac{2}{3}$ всей работы.

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;

- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО
ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: Э.Р. Саркисян

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
профессиональных дисциплин



А. А. Смагин

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	5
1.1 Типы контроля	5
1.2 Традиционные формы контроля.....	5
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	5
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	6
2.2. Результаты освоения дисциплины	7
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	7
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- опрос
- доклад
- презентация
- контрольная работа

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса с

целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа), которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Понятие и сущность предпринимательства
2. Условия для развития предпринимательской деятельности
3. Принципы предпринимательской деятельности
4. Признаки предпринимательской деятельности
5. Функции предпринимательской деятельности
6. Типы и виды предпринимательской деятельности
7. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности
8. Сущность предпринимательской среды
9. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда
10. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности
11. Товар и его свойства
12. Потребительская ценность товара
13. Понятие уникального товара
14. Предпринимательская идея и ее выбор
15. Принципы создания собственного дела
16. Основные этапы создания предпринимательской единицы
17. Порядок государственной регистрации нового предприятия
18. Финансовое обеспечение деятельности предприятия

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;

- ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
 4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
 5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задачи работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.08 Безопасность жизнедеятельности разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: доцент кафедры «Техносферная безопасность и экология»: канд. техн. наук Калитина М.А., преподаватель Колледжа РГСУ Бекбулатов Д.Р.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы

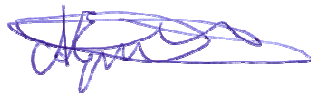

(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК естественно-математических дисциплин, физической культуры и БЖ.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК (естественно-математических дисциплин, физической культуры и БЖ)



А.В. Ерпелев

(подпись)

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной ответственностью «Хоспитэлиты групп Бородино»


(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
1.1 Типы контроля	4
1.2 Традиционные формы контроля.....	4
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	4
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	5
2.2. Результаты освоения дисциплины	6
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	6
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	14

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- опрос
- доклад
- эссе
- тест
- дифференцированный зачет

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.08 Безопасность жизнедеятельности с целью установления их готовности

к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.08 Безопасность жизнедеятельности.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:
использовать индивидуальные средства защиты и первичные средства тушения пожара.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет, который проводится устно-письменной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.08 Безопасность жизнедеятельности.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Цели и задачи дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» (БЖД), ее место среди других дисциплин.

2. Содержание дисциплины БЖД.

3. Безопасность жизнедеятельности, как комплексная дисциплина, использующая данные смежных наук.

4. Физические характеристики окружающей среды.
5. Комфортные и допустимые условия жизнедеятельности.
6. Основные формы деятельности человека.
7. Классификация угрожающих факторов.
8. Риск. Определение. Классификация.
9. Цель управления в сфере национальной безопасности.
10. Соотношение категорий «риск», «вызов», «опасность», «угроза».
11. Определение «Безопасности». Управление безопасностью жизнедеятельности.
12. Конфликт как угроза безопасности личности.
11. Приемлемый риск. Понятие.
12. Неприемлемый риск. Понятие.
13. Переходный риск. Понятие.
14. Основные направления управления рисками.
15. Принципы, методы и средства обеспечения безопасности деятельности.
16. Стратегический риск. Определение. Особенности.
17. Стратегические природно-техногенные риски.
18. Стратегические социальные риски.
19. Термины: «Авария», «Катастрофа», «Стихийное бедствие».
20. Классификация опасностей по тяжести последствий и масштабам.
21. Классификация природных опасностей.
22. Характеристика радиационных опасностей.
23. Характеристика химических опасностей.
24. Характеристика пожаров.
25. Характеристика взрывов.
26. Природный радиационный фон. Источники. Величины. Влияние.
27. Хроническое и острое лучевое поражение. Источники. Величины.

Последствия.

28. Поражающие факторы при радиационных авариях.
29. Аварийно химически опасные вещества. Определения. Примеры.
30. Хлор как АХОВ.
31. Аммиак как АХОВ.
32. Характеристика зон химического заражения.
33. Пожар. Определение. Зонирование.
34. Поражающие факторы пожара.
35. Виды пожаров.
36. Стадии пожара.
37. Огнестойкость зданий.
38. Определение взрыва. Виды взрывов.
39. Поражающие факторы взрыва. Правила поведения при обнаружении взрывных устройств.
40. Взрывоопасные объекты.
52. Землетрясение. Определение. Причины землетрясений. Интенсивность.
53. Сейсмическое районирование России и требования к зданиям.
54. Степени разрушения зданий при землетрясениях.
55. Поражающие факторы при землетрясениях.
56. Характеристики ураганов, бурь, смерчей.
57. Поражающие факторы ураганов, бурь, смерчей.
58. Причины возникновения и характеристика наводнений.
59. Поражающие факторы наводнений.

60. Причины возникновения и характеристика лесных и торфяных пожаров.
62. Особенности спасательных работ при наводнении.
63. Правила поведения при землетрясении.
64. Правила поведения при взрыве.
65. Правила безопасного выхода из разрушенного здания.
66. Правила поведения в завале.
67. Правила поведения в зонах радиоактивного заражения.
68. Правила поведения после выхода из зоны радиоактивного заражения.
70. Правила поведения при эпидемии.
71. Обеспечение безопасности в случае захвата заложником.
72. Обеспечение безопасности при угрозе совершения и совершенном теракте.
73. Цели, методы, силы радиационной и химической разведки.
74. Содержание и организация режимов радиационной защиты.
75. Виды, силы и средства обеззараживания.
76. Отличия карантина от обсервации.
77. Средства индивидуальной защиты. Классификация, назначение, хранение и выдача.
78. Порядок оказания первой помощи при травматических и неотложных состояниях.
79. Методы повышения защищенности человека.
80. Общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием

библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.09 СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.09 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»
учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: А.В. Косоплечев, Н.А. Черных

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись) А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК
изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.
Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



(подпись) Н.А. Черных

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к
утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись) А.К. Макаов



СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	5
1.1 Типы контроля	5
1.2 Традиционные формы контроля.....	5
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	5
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	6
2.2. Результаты освоения дисциплины	7
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	7
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	11

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- опрос
- презентация
- доклад
- контрольная работа

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.09 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе с

целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.09 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности
- находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность
- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов
- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой
- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для

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

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа), которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.09 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Эволюция концепций качества.
2. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
3. Содержание философских понятий "система" и "структура системы".
4. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
5. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
6. Понятие и структура систем управления качеством.
7. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
8. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
9. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма и гостеприимства
10. Виды документов по стандартизации в сфере туризма и гостеприимства

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;

- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.10 ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО
ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.10 Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: М.Ю. Дьяконов

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК гуманитарных и общественных дисциплин.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
гуманитарных и общественных
дисциплин



И. С. Холина

(подпись)

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	5
1.1 Типы контроля	5
1.2 Традиционные формы контроля.....	5
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	5
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	6
2.2. Результаты освоения дисциплины	7
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	7
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- опрос
- презентация
- доклад
- практическая работа
- контрольная работа

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.10 Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства с

целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.10 Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- оценивать воздействие социальной группы на поведение потребителей
- оценивать воздействие референтных групп на поведение потребителей
- оценивать воздействие субкультур на поведение потребителей
- разрабатывать стратегию маркетинга с учетом поведения потребителей
- разрабатывать тактики маркетинга с учетом поведения потребителей
- проводить кабинетные и внекабинетные исследования поведения потребителей

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 11.; ПК 1.1.; ПК 2.1.; ПК 3.1.; ПК 4.1.

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа), которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.10 Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Сущность понятия «поведение потребителей»
2. Методы изучения поведения потребителей
3. Покупатели и потребители
4. Поведение потребителя
5. Эволюция поведения потребителей
6. Развитие наук о поведении
7. Классификация потребностей
8. Факторы, определяющие развитие потребностей
9. Разумные потребности
10. Взаимосвязь потребностей со спросом
11. Эффекты дохода и замещения
12. Теория потребительского поведения
13. Закон стоимости
14. Закон спроса и предложения
15. Взаимодействие спроса и предложения
16. Модели поведения потребителей

17. Процесс обработки информации
18. Эмоции в регуляции поведения потребителей
19. Познание в восприятие
20. Обработка информации и восприятие
21. Избирательность восприятия
22. Воспринимаемый риск и его преодоление
23. Основные функции ощущений
24. Методы обучения потребителей
25. Роль памяти в процессе обучения. Типы памяти
26. Внимание, его свойства и роль в восприятии товаров и услуг
27. Формирование отношений для предсказания поведения
28. Ситуационные факторы и их характеристика
29. Влияние ситуационных факторов на поведение потребителя
30. Социально-психологические теории личности
31. Типология потребителей
32. Соционические типы потребителей
33. Сущность понятий «потребность», «мотив», «мотивация»
34. Основные этапы формирования мотивационного процесса
35. Структура мотивации
36. Направление мотивации
37. Типы потребностей
38. Классификация потребностей потребителя
39. Мотивационные конфликты
40. Эмоции, типы, роль в восприятии рекламы
41. Методы изучения мотивации потребителей
42. Персональные ценности
43. Применение системы ценностей для объяснения поведения потребителей
44. Глобальные стили жизни
45. Тенденции изменения стиля жизни
46. Ресурсы потребителей: экономические, временные, когнитивные
47. Российский опыт типологии потребителей по стилю жизни
48. Отношения потребителей к маркам товаров
49. Память как совокупность знаний потребителя о способах и возможностях удовлетворения потребностей
50. Информация и её источники
51. Методы улучшения отношения потребителя к марке
52. Демография и структура глобальных рынков
53. Влияние демографически-экономических, научно-технических и политических факторов на поведение потребителей
54. Концепция ценности и потребительское поведение
55. Высокая и массовая культура
56. Субкультура и поведение потребителя
57. Влияние семьи и домашнего хозяйства на поведение потребителей
58. Влияние социальных факторов на покупки семьи
59. Ролевое поведение при совершении покупки
60. Понятия «социальный класс» и «социальная группа»
61. Социальный статус и символы
62. Социальная стратификация и маркетинговые стратегии
63. Социальное положение и маркетинг

64. Типы социального влияния
65. Влияние из уст в уста
66. Использование персонального влияния в маркетинговой стратегии
67. Воздействие ситуационных факторов
68. Физическое и социальное окружение
69. Цель (задача) потребителя
70. Предшествующее покупке состояние потребителя
71. Потребительские ситуации
72. Ситуации коммуникации, покупки и использования
73. Эффективность влияния телевизионной рекламы
74. Особенности процесса принятия решения
75. Поведение в процессе принятия решения
76. Осознание потребности
77. Варианты потребительского выбора
78. Поиск и маркетинговые стратегии
79. Процесс оценки и выбора альтернатив
80. Предпокупочная оценка альтернатив
81. Покупочные намерения и типы покупок
82. Выбор источника и предмета покупки
83. Реакция на покупку
84. Оценка покупки
85. Послепокупочный диссонанс
86. Первичная покупка
87. Повторные покупки
88. Варианты оценки после потребления
89. Модель и специфика организационного покупательского поведения
90. Техника прямой продажи

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;

- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;

✓ год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			

3.			
----	--	--	--



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.11 КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО
ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.11 Клиентский сервис разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы


(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы


(подпись)

Н.А. Черных

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»


(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	5
1.1 Типы контроля	5
1.2 Традиционные формы контроля.....	5
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	5
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	6
2.2. Результаты освоения дисциплины	7
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	7
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	15

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- опрос
- презентация
- доклад
- реферат
- контрольная работа

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.11 Клиентский сервис с целью установления их готовности к

дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.11 Клиентский сервис.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:
применять полученные знания для решения стандартных задач организации гостиничной деятельности.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа), которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.11 Клиентский сервис.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.
3. Понятие «потребность». Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
4. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей.
5. Понятие «контактная зона».
6. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг.

7. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг.
8. Культура сервиса.
9. Психологические аспекты сервисной деятельности.
10. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Деловой этикет работника сервиса.
11. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные.
12. Формы обслуживания потребителей.
13. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
14. Общая характеристика нормативно-правовой базы сферы сервиса.
15. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков.
16. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
17. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
18. Сервисная деятельность как часть культуры.
19. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
20. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
21. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями.
22. VIP-обслуживание.
23. Услуги в российском дореволюционном обществе.
24. Уровень жизни и сфера обслуживания в советский период.
25. Уровень жизни и сфера обслуживания в постсоветский период.
26. Телефонный имидж компании: деловой телефонный этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
27. Структура телефонного разговора. Проблемные ситуации в разговоре по телефону.
28. Понятие о жалобе. Причины жалоб.
29. Понятие конфликта, виды конфликтов.
30. Модели развития конфликтов и способы их разрешения.
31. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
32. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
33. Особенности ресторанного бизнеса.
34. Особенности гостиничного бизнеса.
35. Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга.
36. Особенности сервиса на пассажирском транспорте.
37. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы.
38. Особенности инновационной политики сервисного предприятия.
39. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы.
40. Новые виды и направления сферы услуг в российском обществе.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10

практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;

□ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объём презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и

теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)

13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОП.12 ТЕХНОЛОГИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ И
ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

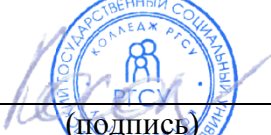
Фонд оценочных средств дисциплины ОП.12 Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы


(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств дисциплины рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»


(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
1.1 Типы контроля	4
1.2 Традиционные формы контроля.....	4
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	4
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
2.1 Типы контроля успешности освоения программы	5
2.2. Результаты освоения дисциплины	6
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.	6
РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- Опрос
- Презентация
- Доклад
- контрольная работа

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине ОП.12 Технологии функционирования предприятий и организаций туризма,

гостеприимства и общественного питания с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой дисциплины ОП.12 Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания.

2.2. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:
применять полученные знания для решения стандартных задач организации гостиничной деятельности.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является ДФК (контрольная работа), которая проводится устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины ОП.12 Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных заданий к аттестации.

1. Рынок услуг гостинично-туристской сферы и его специфические черты
2. Особенности туристско-гостиничных услуг, их отличительные характеристики
3. Основные понятия, характеризующие гостинично-туристский комплекс
4. Законодательные основы управления гостинично-туристским комплексом
5. Сущность туристской индустрии и её структура
6. Схема взаимодействия туроператора и предприятий туристской индустрии
7. Понятие пакета услуг
8. Оптимальная программа обслуживания на маршруте
9. Аренда отеля
10. Покупка блока мест
11. Безотзывное бронирование и повышенная комиссия
12. Приоритетное бронирование на условиях стандартной комиссии
13. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний
14. Транзитные и чартерные авиаперевозки. Договор чартера
15. Структура и функции служб организации авиаперевозок
16. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте
17. Бортовые услуги и особенности их предоставления
18. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов
19. Бизнес-авиация
20. Железнодорожный транспорт и его роль в туризме
21. Особенности организации железнодорожных перевозок в России и за рубежом
22. Специальные туристско-экскурсионные поезда
23. Технологии разработки железнодорожных туров
24. Организация групповых железнодорожных туров
25. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте
26. Автомобильные перевозки и особенности их организации на внутренних маршрутах
27. Автобусный туризм
28. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе
29. Морской круиз как комплексный туристский продукт
30. Круизный бизнес на мировом туристском рынке
31. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий
32. География российских речных круизов
33. Пассажирские линии и круизы
34. Организация обслуживания туристов на круизах
35. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных круизах
36. Классификация предприятий питания
37. Формы обслуживания на предприятиях общественного питания
38. Меню предприятий общественного питания

39. Лечебное и диетическое питание в санаториях
40. Организация услуг питания в гостиницах
41. Специфика услуг питания в гостиницах
42. Организация услуг питания автотуристов и автопассажиров
43. Организация услуг питания в железнодорожных ресторанах и автопассажиров
44. Организация услуг питания пассажиров в морских портах, на теплоходах и речных судах
45. Организация услуг питания пассажиров в аэропортах и самолетах
46. Выездное ресторанное обслуживание
47. Управление проектом создания, продвижения и реализации экскурсионного продукта
48. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта
49. Типология туристов
50. Психологический портрет клиента
51. Работа с индивидуальными турами
52. Требования к организации деятельности и исполнителя
53. Права и обязанности туриста
54. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			
3.			



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ:**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств профессионального модуля рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
1.1 Типы контроля	4
1.2 Традиционные формы контроля	4
1.3. Виды контроля и критерии оценивания	4
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
2.1 Типы контроля успешности освоения программы.....	5
2.2. Результаты освоения профессионального модуля	6
2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю	7
РАЗДЕЛ 3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	8
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	29

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) — это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- устный опрос
- доклад
- эссе
- презентация
- курсовая работа
- контрольная работа
- дифференцированный зачет
- экзамен
- экзамен квалификационный

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам профессионального модуля (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;
- промежуточная аттестация;

- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплинам МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения, МДК.01.03 Технологии делового общения с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

2.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

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

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.

Формой промежуточной аттестации по МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является ДФК (контрольная работа), курсовая работа, экзамен, который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Экзамен состоит из двух открытых вопросов.

Формой промежуточной аттестации по МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения является ДФК (контрольная работа) и дифференцированный зачет, который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет состоит из двух открытых вопросов.

Формой промежуточной аттестации по МДК.01.03 Технологии делового общения является ДФК (контрольная работа), которая проводится в устной, или письменной форме по усмотрению преподавателя.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Экзамен квалификационный проводится по профессиональному модулю образовательной программы, результаты освоения которого имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Экзамен квалификационный включает ключевые и практически значимые вопросы по следующим дисциплинам ОПОП специальности МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения, МДК.01.03 Технологии делового общения.

В билеты экзамена квалификационного включаются теоретические и практические вопросы, которые равномерно случайным образом выбираются из типовых вопросов и ситуаций, приведенных в фондах оценочных средств по экзамену квалификационному.

Экзамен квалификационный проводится в устной форме.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа), курсовая работа, экзамен.

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа), дифференцированный зачет.

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения МДК.01.03 Технологии делового общения.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена по дисциплине МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Теоретический блок вопросов:

1. Содержание основных понятий гостиничного бизнеса.
2. Понятие услуга и ее сравнение с материальным продуктом.
3. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
4. Специфическая черта услуги.
5. Место и роль гостиничного бизнеса в экономике.
6. Технологии обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Четыре цикла обслуживания гостей. Цикличность обслуживания.
8. Система информационных технологий в туризме.
9. Роль, место, функции службы приема, размещения и выписки гостей.
10. Этикет и профессиональное общение в гостиничном бизнесе.
11. Требования, предъявляемые к работникам службы приема, размещения и выписки гостей.
12. Стандарты внешнего вида сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей.
13. Структура службы приема, размещения и выписки гостей.
14. Функциональные обязанности сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей.
15. Транспортное обеспечение туризма.
16. Особенности регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.
17. Категории, виды и типы виз. Миграционная карта.
18. Договор на гостиничное обслуживание и гостиничный контракт.
19. Классификация средств размещения.
20. Европейский стандарт.
21. Классификация гостиничных номеров.
22. Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены.
23. «Карта гостя» и карта учета движения номерного фонда.
24. Номерной фонд, номер, койко-место, категория номера.
25. Ценовая категория номеров.

27. Ключевое хозяйство и порядок выдачи ключей.
28. Электронный ключ. Оборудование для кодирования ключей.
29. Программы лояльности, применяемые в гостиницах.
30. Программы и особенности обслуживания VIP-гостей.
31. Акции, скидки и специальные предложения, применяемые в гостиницах.
32. Программы обслуживания постоянных гостей.
33. Процедура выписки гостя. Расчет за проживание и способы оплаты.
34. Взимание платы за дополнительные услуги, порчу имущества.
35. Работа с кредитными картами. Платежные документы.
36. Сущность экспресс оплаты и быстрой выписки.
37. Организация отъезда и проводов гостей.
38. Специализированные программные продукты для управления гостиничным предприятием.
39. Технические средства обеспечения работы службы приема, размещения и выписки гостей.
40. Стандартизация и система качества в гостиничном хозяйстве.
41. Качество обслуживания, предоставления услуг. Обстоятельства, влияющие на качество услуг.
42. Основные функции утренней, дневной и ночной смены сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей.
43. Анонимная оценка качества предоставляемых гостиничных услуг.
44. Технологии работы с гостевыми жалобами и правила оформления претензии.
45. Методы работы с конфликтами и нестандартными ситуациями.
46. Обеспечение безопасности и имущества гостей.
47. Организация работы службы консьержей.
48. Организация работы ночных аудиторов, их назначение, основные функции.
49. Организация работы и функции ночного портье.
50. Функции и назначение службы безопасности в гостинице.
51. Содержание нормативно-правовых актов, и стандартов, регулирующих деятельность гостиничного бизнеса на территории России.
52. Содержание международных правовых актов, регулирующих деятельность гостиничного бизнеса.
53. Телефонная служба. Побудка гостей к определенному времени.
54. Кадровая политика в гостиничном бизнесе.
55. Методы отбора сотрудников для гостиничной индустрии.
56. Формы управления гостиничным предприятием.
57. Обучение, переподготовка и повышение квалификации кадров в гостиничном бизнесе.
58. Корпоративная, деловая культура и корпоративный имидж в гостиничной индустрии.
59. Особенности обслуживания бизнес - клиентов и гостиницы бизнес – класса.
60. Организация планирования, обучения и повышения квалификации кадров.

Тематика курсовых работ (проектов):

1. Роль службы приема, размещения и выписки в деятельности гостиничного предприятия.
2. Правила введение деловой документации в деятельности службы приема и размещения.
3. Формы и виды расчетов применяемых в деятельности службы приема и размещения.
4. Организация взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с основными службами средства размещения.
5. Программа мотивации и стимулирования работников службы приёма и размещения.
6. Анализ специфических особенностей приема, регистрации и размещения категории «VIP – гость» в гостинице.
7. Необходимые требования при размещении на предприятиях гостиничной индустрии корпоративных гостей.

8. Современные подходы к организации рабочей зоны службы приема, размещения и выписки гостей в отельном бизнесе.
9. Личностный портрет сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия.
10. Клиентоориентированный подход в работе сотрудников службы ресепшен при обслуживании гостей на предприятиях гостиничной индустрии
11. Технологический процесс организации выезда проживавших в гостинице гостей сотрудниками службы приема и размещения.
12. Технологические и юридические аспекты заселения иностранных граждан в средствах размещения сотрудниками службы приема, размещения и выписки гостей.
13. Значение единого расчетного часа для сотрудников службы приема и размещения, а также выписки гостей в деятельности гостиничного предприятия.
14. Технологические процессы и правила ведения деловой документации для сотрудников службы ресепшн гостиничного предприятия.
15. Служба ресепшен как информационный центр деятельности гостиничного предприятия.
16. Элементы конфиденциальности и специфические особенности работы с информационной базой личного характера потребителей услуг гостиницы менеджерами службы приема, размещения и выписки гостей.
17. Этические нормы и психология делового общения для сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса.
18. Технология проведения расчетов с гостями отеля за проживание и использованные дополнительные услуги работниками службы приема, размещения и выписки гостей.
19. Особенности организации работ службы ресепшен в малых отелях
20. Использование глобальных систем резервирования гостиничных номеров в службе приема и размещения гостиничного предприятия.
21. Требования по обработке информации по загрузке номерного к очередному заезду и выезду проживавших гостей в отеле.
22. Тенденции применения опыта мировых гостиничных сетей при организации технологического процесса отдела службы приема, размещения и выписки гостей в отечественных гостиницах.
23. Технологический процесс подготовки документов гостя для его выезда из отеля сотрудниками службы ресепшен.
24. Взаимозависимость деятельности различных отделов гостиничного предприятия от работы сотрудников службы ресепшен.
25. Правил предоставления гостиничных услуг в РФ в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
26. Кадровые проблемы в службе рецепции гостиничного предприятия
27. Участие сотрудников службы рецепции в реализации дополнительных услуг гостиничного комплекса.
28. Правила поведения сотрудников службы рецепции при возникновении чрезвычайных ситуаций в гостинице.
29. Роль стандартов при организации работ сотрудников службы рецепции в сетевых отелях.
30. Особенности организации работы службы размещения в санаторно-курортных учреждениях.
31. Особенности работы сотрудников службы рецепции с электронным табло номерного фонда гостиничного комплекса.
32. Технологические процессы организации безналичного расчета сотрудниками службы рецепции за оказанные услуги в гостинице.
33. Формы и виды контроля деятельности сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостиничного предприятия.
34. Организация взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей со службой обслуживания номерного фонда гостиничного предприятия.

35. Роль сотрудников службы рецепции в обеспечении безопасных условий проживания гостей в средствах размещения.
36. Сотрудники службы приема, размещения и выписки гостей как материально ответственные лица гостиничного комплекса.
37. Нормативно - правовое обеспечение ведения деловой документации в службе ресепшн гостиничного предприятия.
38. Книга жалоб и предложений (отзывов) как контроль качества оказания услуг работниками службы рецепции.
39. Соблюдение правил техники безопасности и охраны труда сотрудниками службы приема и размещения.
40. Стандарты и качества обслуживания при организации работ служащих отдела службы приема, регистрации и размещения в отельном бизнесе.
41. Сравнительный анализ работы сотрудников службы рецепции малой гостиницы и крупного гостиничного комплекса.
42. Факторы, влияющие на ежедневную работу сотрудников службы рецепции гостиничного комплекса.
43. Способы формирования лояльности потребителей гостиничных услуг сотрудниками службы приема и размещения в гостиничной индустрии.
44. Понятие «портфолио» для сотрудника службы приема, регистрации и размещения в гостиничной индустрии.
45. Особенности проведения Интернет - продаж в работе менеджера службы ресепшен на предприятиях индустрии гостеприимства.
46. Влияние «звездности» гостиничного предприятия на технологические процессы организации работ сотрудников службы приема и размещения.
47. Международные стандарты гостиничной индустрии и их значение для сотрудников службы рецепции гостиничного комплекса.
48. Технологические процессы безналичного расчета в работе сотрудников службы приема, регистрации и выписки гостей гостиничного предприятия.
49. Особенности проведения ночных аудиторских работ в деятельности службы ресепшен небольшой гостиницы.
50. Технологические процессы организации приема, регистрации, размещения и выписки групповых заездов в службе ресепшен гостиничного предприятия.
51. Виды ответственности в повседневной работе менеджера службы приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия.
52. Личность сотрудника службы рецепции как фактор качества обслуживания потребителей гостиничного предприятия.
53. Дисциплинарная ответственность работников службы приема и размещения.
54. Особенности применения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
55. Этика и психология делового общения в работе менеджеров службы приема и размещения.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена по дисциплине МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Примерные тексты

1. Оригинальный текст по специальности (не менее 1500 печ. зн.)

Corporate Charity in Russia

For more than a century and a half (beginning with A. de Tocqueville, whose approaches to the problem of aiding the poor were shared and further developed by J. Spencer), state support has been subject to criticism, because, firstly, of the incentives for indolence being thus created by it both for the recipients of such support and for the low-income working groups of population, who compare

themselves to the former; and secondly, because of the dubiousness of the good intentions and the incentives of those who make the decisions concerning the granting of such support (Spencer).

It is obvious that the decision concerning the granting of social support made by an appointed or elected official (deputy, governor or president) implies, in effect, the provision of aid from somebody else's pocket. A similar problem emerges also in the instance of corporate charity. The persons who manage a corporation make the decision to provide the support not at their own expense, but at the expense of shareholders. In this case, the economic motives (image, investments in human capital) become far less vulnerable to criticism, both from the point of view of morals and the effect of such aid, because in this situation the probability is higher that the agent acts not in his own personal interests, but rather in the interests of his principal. As for compatibility of interests, it means that there does exist a stronger personal incentive to work for an efficient use of the resources allocated to certain specific purposes, than in any other situation.

In this connection it should be noted that the problems of both moral hazards and the practical inefficiency of social support programs become especially acute in the case of those corporations that are controlled and supported by the State (and not necessarily by financial means; more often the support is political – through licensing or by imposing other barriers in the way of access to the market, or by lobbying abroad).

Let us look, by way of example, to the charitable and other “socially-oriented” (i.e., oriented toward the provision of mixed social benefits) programs of two state-controlled corporations – Gazprom and Rosneft, and to those of two big private corporations – “Norilskii nikel” and “Magnitogorskii metallurgicheskii kombinal” (Magnitogorsk Metallurgical Combine).

The information concerning Gazprom's charitable and social projects, posted on that corporation's official website, is rather astonishing (especially if we compare it to the similar information posted by Western companies of a comparable size, for example General Motors). Many of the events described at the website actually happened back in 2002.

In this connection, it should be noted that the key declaration, two web pages long, which, in effect, represents all the company's reports of any worthy content, cannot but make any economist feel respect and deep satisfaction: “The company strictly complies with its tax obligations, generating every day about 1 bln roubles of revenue for the Russian budget.

2. Оригинальный текст по широкому профилю вуза (не менее 900 печ. зн.)

WHAT ARE SOME SOCIAL PROBLEMS?

Social problems, also called social issues, affect every society, great and small. Even in relatively isolated, sparsely populated areas, a group will encounter social problems. Part of this is due to the fact that any members of a society living close enough together will have conflicts. It's virtually impossible to avoid them, and even people who live together in the same house don't always get along seamlessly. On the whole though, when social problems are mentioned they tend to refer to the problems that affect people living together in a society.

The list of social problems is huge and not identical from area to area. In the US, some predominant social issues include the growing divide between rich and poor, domestic violence, unemployment, pollution, urban decay, racism and sexism, and many others. Sometimes social issues arise when people hold very different opinions about how to handle certain situations like unplanned pregnancy. While some people might view abortion as the solution to this problem, other members of the society remain strongly opposed to its use. In itself, strong disagreements on how to solve problems create divides in social groups.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена по дисциплине МДК.01.03 Технологии делового общения

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность, структура и разновидности делового общения
2. Функции делового общения
3. Формальное и неформальное деловое общение
4. Основные формы делового общения и их особенности
5. Деловая беседа: функции, этапы и технология проведения
6. Технология подготовки и проведения делового совещания
7. Публичное выступление: подготовка и проведение
8. Восприятие и понимание в общении
9. Общение как коммуникация
10. Общение как взаимодействие
11. Морально-психологические особенности коллектива
12. Типы лидерства и их характерные черты
13. Основные типы стилей руководства
14. Функции руководства
15. Сущность межличностных переговоров и основные формы их ведения
16. Объективное и субъективное содержание переговорной ситуации
17. Основные составляющие технологии переговорного процесса
18. Посредничество как разновидность участия в переговорах: сущность, виды и технология посредничества
19. Сущность и типология конфликтов
20. Основные стадии конфликта
21. Причины возникновения конфликтов
22. Правила поведения в условиях конфликта
23. Сущность спора и этика решения спорных вопросов
24. Способы решения конфликтных ситуаций
25. Общепринятые в деловом мире принципы поведения
26. Сущность этикета и его исторические корни
27. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе
28. Основные правила и нормы вербального этикета
29. Сущность и основные требования профессионального этикета

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена квалификационного

1. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).
2. Требования, предъявляемые к стойке ресепшен.
3. Какая информация должна находиться на стойке ресепшен?
4. Режим работы службы приема и размещения.
5. Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.
6. Какие услуги относятся к основным и дополнительным в отеле?
7. Деловой этикет администратора.
8. Основные правила общения с клиентами.
9. Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.
10. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
11. Основные виды организационных документов.
12. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.
13. Процесс заселения гостя в гостиницу.
14. Перечислите услуги, которые должны быть предоставлены гостю бесплатно.
15. Документы, заполняемые при заселении гостя.
16. Документы, заполняемые при выселении гостя.
17. Формы и особенности приема оплаты при расчете с гостями.

18. Особенности оплаты проживания гостями при заселении по корпоративным тарифам.
19. Какие условия оплаты предусмотрены при заезде в отель до расчетного часа?
20. Какие процессы гостиницы могут быть автоматизированы с помощью программы автоматизации гостиницы?

Аналитическое задание (задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.):

Типовые задачи:

1. Звонок из города. Запрос бронирования. Прямая бронь.
2. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.
3. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля.
4. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства.
5. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном из гостей отеля.
6. Гость на ресепшн сетует на то, что у него засорился слив в ванной, просит помочь.
7. Звонок из города. Гость сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Гость в аэропорте. Вылет через три часа.
8. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.
9. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.
10. Процедура выселения Гостя, проживающего по договору с туристическим агентством.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению курсовой работы

Структура курсовой работы (далее КР) подразумевает последовательность расположения ее основных составляющих частей и элементов, к которым относятся:

- титульный лист;

- содержание (план КР);
- введение;
- основная часть (главы, разбитые на параграфы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Титульный лист является первой страницей КР и имеет строго определенную форму. Образец оформления титульного листа приведен в приложении 1.

Содержание размещают после титульного листа, начиная со следующей страницы, и продолжают на последующих листах (при необходимости).

Содержание КР включает в себя введение, наименование всех разделов (при необходимости – подразделов, пунктов), заключение, список использованных источников, обозначения приложений и их наименований с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы КР.

Введение является обязательным элементом. Во введении обосновывается выбор темы работы, ее актуальность и практическая значимость, дается анализ выбранной литературы, определяются цель, объект, предмет, формулируются задачи, раскрывается структура работы.

Структура введения:

- Актуальность исследования;
- Объект исследования;
- Предмет исследования;
- Цель исследования;
- Задачи исследования;
- Теоретическая и нормативная база работы;
- Структура курсовой работы.

Актуальность исследования определяется необходимостью, потребностью изучения выбранной проблемы в интересах научной отрасли, науки в целом и практики. Обосновывая актуальность темы работы, следует сформулировать проблему, дать краткий анализ и оценку изложенных в литературе теоретических концепций и научных положений, а также ряд важных прикладных аспектов данной проблемы. Для этого во введении нужно рассмотреть степень разработанности проблемы. Источники, указываемые в этом пункте (параграфе) обязательно разделяются и группируются (расписываются) по типам, научным направлениям (школам), объектам исследования и т.п..

Необходимо показать специфику и особенность формирования и развития изучаемых процессов, которые нуждаются в теоретическом осмыслении и практическом регулировании в современных условиях. В связи с этим выпускная курсовая работа может рассматриваться как один из вариантов решения проблемы, тем самым, приобретая *теоретическую* и *практическую* значимость.

Формулировка *проблемы* влечет за собой выбор конкретного объекта и предмета исследования.

Объект – это процесс(ы) или явление(я) общего характера порождающие проблемную ситуацию и избранные для изучения.

Предмет – нечто конкретное, что находится в границах объекта.

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. Предмет исследования – те значимые свойства, стороны, особенности объекта, которые собираются исследовать обучающийся в своей работе. Обычно предмет содержит в себе центральный вопрос исследуемой проблемы, и, как правило, находит отражение в названии курсовой работы, по сути с ним совпадая.

Цель исследования ориентируется на его конечный результат и отражает главную установку, которая решается всей исследовательской работой.

Для реализации поставленной цели формулируются *задачи* исследования, в них ставятся вопросы, на которые должен быть получен ответ. Решению каждой задачи может быть посвящен отдельный параграф.

Теоретическая и нормативная база работы.

Теоретическая база исследования отражает основные теоретические труды/работы ученых, по рассматриваемой проблеме.

Нормативная база исследования (при наличии) отражает основные нормативные акты различной юридической силы, использованные по рассматриваемой теме.

Структура курсовой работы. Коротко указывается содержание всех структурных элементов работы.

Например: Работа состоит (включает в себя) из введения, двух глав, содержащих 6 параграфов, заключения и списка использованной литературы.

Объем текста введения в работе строго не регламентирован - обычно он составляет 2-5 страниц.

Основная часть КР должна состоять из глав, разбитых на параграфы. Оптимальное число глав – от 2-х до 3-х, число параграфов в каждой главе – не более 3-х.

Названия (заголовки) глав не должны дублировать название работы, а названия (заголовки) параграфов, в свою очередь, не должны совпадать с названиями глав (в этом случае все остальные главы и параграфы становятся излишними). Каждый из разделов имеет самостоятельное название, которое отражает содержание помещенного в них текста. Содержание глав и параграфов должно соответствовать теме курсовой работы и в совокупности полностью ее раскрывать. Изложение материала должно логически переходить из одного раздела в другой; все главы и параграфы работы должны последовательно решать поставленные во введении задачи. Поэтому названия (заголовки) глав и параграфов должны соответствовать по своей сути формулировкам этих задач. Каждая глава должна заключаться конкретными выводами - обобщениями. Их количество также примерно должно соответствовать количеству поставленных в работе задач. Все главы выпускной КР должны заканчиваться выводами.

Первая глава КР является, как правило, теоретико-методологической. Здесь рассматриваются ключевые теоретические вопросы и их связь с конкретными вопросами работы. Содержание первой главы сводится к рассмотрению сущности рассматриваемой проблемы, описанию состояния ее решения на современном этапе, кроме этого, в ней же приводятся изложенные в научной литературе теоретические концепции, научные положения и важнейшие понятия по избранной теме, а также методика проведения исследования, при этом используются работы тех авторов, которые были перечислены в пункте «Степень разработанности проблемы» во Введении.

Вторая глава работы носит аналитический, условно-прикладной характер. Здесь приводятся результаты логических выводов, подкрепляющих и доказывающих правильность подходов автора к решению поставленных задач, раскрывается новизна.

В тексте (приложениях) могут располагаться таблицы, схемы, графики, диаграммы и т.д., иллюстрирующие или подтверждающие основные выводы и мысли автора. Как правило, вторая глава – это анализ *предмета* исследования. Если в исследовании присутствуют три главы, то они строятся по принципу последовательного плавного перехода от объекта к предмету.

Правила оформления курсовой работы

Основной текст работы печатается через 1,5 интервал (27-30 строк на странице), шрифтом Times New Roman, размером 14 (основной текст).

Ссылки и сноски, таблицы печатаются через 1 интервал, шрифтом Times New Roman, размером 12.

Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Текст работы выравнивается по ширине.

Текст печатается в строго последовательном порядке. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на оборотной стороне листа.

Сноски и подстрочные примечания печатаются на *той странице*, к которой они относятся. Сноски являются сквозными, нумеруемыми от 1 до последнего по всему тексту КР.

Все страницы нумеруются, начиная с третьей страницы (титульный лист и содержание не нумеруются, но считаются первой и второй страницами).

Каждая новая глава начинается с *новой страницы*. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Разделы (подразделы, пункты и подпункты) должны иметь *порядковые номера* и записываться с абзацного отступа.

Заголовки глав располагаются *посередине* страницы (выравнивание по центру). Расстояние между заголовком раздела (подраздела) и последующим текстом должно быть равно *двум междустрочным интервалам, то есть одной пропущенной строке*; расстояние между заголовками раздела и подраздела должно быть равно *одному межстрочному интервалу, то есть без пропуска строки*.

Точку в конце заголовка, располагаемого посередине строки, не ставят. Перенос слов в заголовке не допускается. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Заголовок не выделяется жирным шрифтом.

Таблицы, рисунки, схемы, графики, фотографии выносятся в приложение, и должны быть выполнены на стандартных листах размером 210х297 мм. Подписи и пояснения к схемам, рисункам, иллюстрациям и т.п. должны быть с лицевой стороны.

Объем КР – включающий: введение, основной текст, заключение и список использованных источников и литературы (без приложений) составляет в среднем 25-35 (не более 40) машинописных страниц.

В работе недопустимо дословное переписывание (копирование) содержания используемых первоисточников, допускается только их цитирование. Для этого по месту расположения относительно текста работы допускаются подстрочные библиографические ссылки. Ссылки являются обязательным элементом научного исследования, по ним судят об источниковедческой базе, ее полноте, оригинальности.

Оформление ссылок производится согласно правилам изложенным в ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Пример оформления ссылки:

Ссылка на *авторскую книгу*: указываются фамилия и инициалы автора (соавторов), название книги, под чьей редакцией она выходит (если известно), место издания (город, год издания, номер тома, номер страницы (например: Аксютин Ю. В. Хрущевская «оттепель» и общественные настроения в СССР в 1953-1964 гг. / Ю.В.Аксютин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН); Фонд «Президентский центр Б.Н.Ельцина», 2010. С. 23).

Ссылка на статью в сборнике: указываются фамилия и инициалы автора (соавторов), название статьи, название сборника, под чьей редакцией он выходит, место издания (город), год издания, номер выпуска, номер страницы (например: Алексеева М.С. Социально-культурные предпосылки преобразовательных процессов в сфере гуманитарного образования в России // Социально-гуманитарное образование в России: проблемы и перспективы. Сборник научных статей VII Годичных чтений Гуманитарного факультета РГСУ / Под ред. проф. В. М. Горшенева. Ярославль, 1979. Вып. 1. С. 57—58).

Ссылка на журнальную статью: указываются фамилия и инициалы автора (соавторов), название статьи, название журнала, год издания, номер (том, выпуск), номер страницы (например: Сухов А. Н. Психологический феномен научной карьеры // Человеческий капитал. 2015. № 3. (75). С.25).

Ссылка на автореферат диссертации: указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место издания (город), год издания, номер страницы (например: Саркисян М.В. Архетипические основания творчества Андрея Белого: автореферат дис. ... кандидата культурологии: М., 2003.С.20).

Если цитата приведена не по первоисточнику, указываются данные источника цитирования с уточнением («Цит. по:...»).

Знак сноски в тексте ставится перед знаком препинания (точкой, запятой, двоеточием, точкой с запятой) (например: «Как полагали А. И. Косарев, а также иные ученые...»).

В заключении дается последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и задачами исследования, делаются обобщенные выводы, формулируются взгляды и предложения автора по совершенствованию изучаемой проблемы. Объем текста заключения в работе строго не регламентирован - обычно он составляет 1,5 - 3 страницы.

В списке использованных источников в обязательном порядке указываются те документы, материалы, периодическая печать, литература, которые использованы в исследовании. Не следует делать список слишком большим; недопустимо также включать в него тексты, не имеющие отношения к исследуемой проблеме.

Составление списка использованных источников и литературы – один из важнейших этапов работы над исследованием, поскольку отражает самостоятельный, творческий подход ее автора к отбору научной литературы и изучению избранной проблемы и позволяет судить о степени серьезности и обоснованности проведенного исследования.

При необходимости в библиографическом списке могут быть, например, такие разделы, как:

- Документы государственных органов и общественных организаций;
- Документы архивов;
- Справочные и статистические издания;
- Учебные и учебно-методические издания;
- Научные монографии и статьи;
- Диссертации и авторефераты.
- Периодическая печать;
- и т.п.

Список периодических и учебных изданий, литературы, диссертаций и авторефератов формируется по алфавиту фамилий авторов и заглавий книг/статей.

Число источников в библиографическом списке работы не может быть меньше 15-20 наименований.

Приложения включаются только в том случае, если имеются дополнительные и вспомогательные материалы, загромождающие текст основной части КР и на них есть ссылки в самой работе.

В качестве приложений возможно включать следующие материалы:

- акт внедрения результатов исследования в производство или в учебный процесс;
- заявка на патент или полезную модель;
- научная статья, опубликованная или представленная к публикации (автором КР);
- макеты устройств, пакеты прикладных программ, информация о докладах на конференциях по теме КР и др.
- список опубликованных научных работ по теме исследования (при их наличии)(автором КР);
- протоколы проведенных исследований и т.д..

Приложения нумеруются только номером приложения, но не постранично (номер страницы на приложении не проставляется). Слово «Приложение» и номер приложения указываются в верхнем правом углу страницы.

Например.

Приложение 1

Требования к оформлению

Нумерация разделов, подразделов, пунктов, подпунктов

Наименования структурных элементов «СОДЕРЖАНИЕ», «ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» являются заголовками структурных элементов КР.

Заголовки структурных элементов КР пишутся в середине строки заглавными буквами без точки, не подчёркиваются (ГЛАВА).

Каждый структурный элемент КР следует печатать с нового листа (страницы), в том числе разделы основной части.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты (параграф) следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа, кроме параграфа. Параграф как и глава пишется в середине строки, но прописными буквами. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Пример – 1, 2, 3 и т. д.

Пример:

Глава 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ

1.1. Основные направления деятельности Пенсионного Фонда РФ

Подразделы нумеруются в пределах раздела. Номер подраздела включает номер раздела и подраздела, разделённые точкой. Например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

Пункты должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого подраздела. Номер пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела и пункта, разделённые точкой. Например, 1.1.1, 1.1.2 и т.д.

Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделённые точкой. Например, 1.1.1.1, 1.1.1.2 и т. д. Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется. Если пункт состоит из одного подпункта, то подпункт не нумеруется. После номера раздела, подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Заголовки разделов, подразделов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Заголовок подраздела не должен быть последней строкой на странице.

Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте КР на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Например,

а) текст

1) текст

2) текст

в) текст

Исправления подчисткой или закрашиванием белой краской с последующим нанесением исправленного текста (графики) машинным или рукописным способом в сброшюрованной работе не допускаются.

Нумерация страниц

Страницы КР следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист, задание на КР (при его наличии) и содержание включают в общую нумерацию страниц КР, номера страниц на них не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, размещенные в тексте КР на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 (297×420) учитывают как одну страницу.

Нумерация страниц КР и приложений, входящих в состав КР, должна быть сквозная.

Формулы

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку, если они являются длинными и громоздкими, содержат знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования.

Если формула не умещается в одну строку, то она должна быть перенесена после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «х». Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Если формулы являются простыми, короткими, не имеющими самостоятельного значения и не пронумерованными, то допустимо их размещение в тексте (без выделения отдельной строки).

После формулы помещают перечень всех принятых в формуле символов с расшифровкой их значений и указанием размерности (если в этом есть необходимость). Буквенные обозначения дают в той же последовательности, в которой они приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться с абзачного отступа со слова «где» без двоеточия.

Формулы нумеруются сквозной нумерацией в пределах всей КР арабскими цифрами. Номер формулы указывают в круглых скобках в крайнем правом положении на строке

Иллюстрации

Иллюстрации (чертежи, графики, диаграммы, схемы), помещаемые в КР, должны соответствовать требованиям государственных стандартов Единой системы конструкторской документации.

Все иллюстрации в тексте КР (графики, чертежи, схемы, диаграммы и др.) размещают непосредственно после первой ссылки на них (или на следующей странице) и обозначают словом «Рисунок».

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте КР.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Иллюстрации должны иметь наименование и при необходимости – пояснительные данные (подрисовочный текст). Если текст пояснительных данных приводится над номером рисунка, то допускается понижение шрифта (кегель 12). Пояснения, приводимые в тексте, выполняются обычным шрифтом (кегель 14).

После номера рисунка ставится тире, наименование пишется с прописной буквы.

Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают посередине строки.

Иллюстрации должны выполняться на белой непрозрачной бумаге. Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати, в том числе и цветные. Если чертежи, схемы, диаграммы, рисунки и /или другой графический материал невозможно выполнить с помощью компьютерной техники, то используют чёрную тушь или пасту.

Фотоснимки размером меньше формата А4 должны быть наклеены на стандартные листы белой бумаги.

Таблицы

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблицу слева, справа и снизу ограничивают линиями. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф пунктирными и диагональными линиями не допускается.

Название таблицы, при его наличии, должно отражать её содержание, быть точным, кратким. Его следует помещать над таблицей слева, в одну строку с её номером через тире: «Таблица 1 – Наименование», при этом точку после номера таблицы и наименования не ставят.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», её номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другой частью пишут слова «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист название таблицы не повторяют и нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается её головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц.

На все таблицы в тексте КР должны быть ссылки.

Допускается применять в таблице размер шрифта меньший, чем в тексте (кегель 12). Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Все графы таблицы должны иметь заголовки. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе. Заголовок каждой графы должен располагаться непосредственно над ней. Обозначения, приведенные в заголовках граф таблицы, должны быть пояснены в тексте или графическом материале.

Каждая таблица должна иметь порядковый номер в пределах всей КР.

Требования к оформлению готовой к защите КР

После окончания работы над КР, подтвержденной/одобренной научным руководителем, работа должна быть сброшюрована пластиковой пластиной.

Верхняя обложка сброшюрованной работы должна быть прозрачной и бесцветной.

Перед титульным листом работы (обязательно) подшивается 2 (два) пустых (прозрачных, не цветных) файла-вкладыша для вложения отзыва и скрин-графика АНТИПЛАГИАТ (75% оригинальности).

Критерии оценки курсовой работы

При определении оценки, полученной по результатам защиты курсовой, необходимо исходить из следующих критериев:

- актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат курсовой работы, обоснованность выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик,
- соответствие работы профилю направления подготовки, специальности. Установленным методическим требованиям к оформлению работы,
- доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.) и аргументированность ответа на вопросы
- *Оценка «отлично»:*
- доклад структурирован, раскрывает причины выбора темы и ее актуальность, цель, задачи, предмет, объект исследования, логику получения каждого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения, курсовая работа выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом.
- ответы на дополнительные вопросы показывают глубокое знание исследуемой проблемы, подкрепляются ссылками на соответствующие литературные источники,

выводами и расчетами из курсовой работы, демонстрируют самостоятельность и глубину изучения проблемы обучающимся;

Оценка «хорошо»:

- доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются при ответах на дополнительные уточняющие вопросы.
- курсовая работа выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом.
- ответы на дополнительные вопросы показывают хорошее владение материалом, подкрепляются выводами и расчетами из курсовой работы, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом;

Оценка «удовлетворительно»:

- доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются в ответах на дополнительные вопросы;
- курсовая работа выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям;
- ответы на дополнительные вопросы носят недостаточно полный и аргументированный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются выводами и расчетами из курсовой работы, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом.

Оценка «неудовлетворительно»:

- доклад недостаточно структурирован, допускаются существенные неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, эти неточности не устраняются в ответах на дополнительные вопросы;
- курсовая работа не отвечает предъявляемым требованиям;
- ответы на дополнительные вопросы носят неполный характер, не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются выводами и расчетами из дипломной работы, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы обучающимся.

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);

- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения

выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Критерии оценки экзамена квалификационного

Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам по пятибалльной системе в соответствии с Положением о балльно-ретинговой системе оценки успеваемости обучающихся в Российском государственном социальном университете.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- конечный результат (качество, производительность);
- применение профессиональных знаний в производственной деятельности;
- овладение приемами и способами выполнения работ;
- соблюдение технических и технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени (выработки);
- умелое пользование оборудованием, инструментом, приспособлениями;
- соблюдение правил и норм безопасности труда и организации рабочего места.

Экзаменационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

Отлично	Обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ, качественно выполняет работу без подсказки наставника, соблюдает норму времени, правильно организует рабочее место, не нарушает правила безопасности труда
Хорошо	Обучающийся правильно владеет приемами работы, но возможны несущественные ошибки, исправляемые самим обучающимся; работу выполняет самостоятельно (возможна несущественная помощь наставника); незначительно снижается уровень качества выполненной работы; норма времени выполняется; соблюдает требования безопасности труда; правильно организует рабочее место
Удовлетворительно	Обучающийся недостаточно владеет приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству; несущественные ошибки в организации рабочего места; не нарушает правила безопасности труда
Неудовлетворительно	Обучающийся неточно выполняет приемы работы; не умеет осуществлять самоконтроль; не соблюдает требований технической и

	технологической документации; не выполняет нормы времени; допускает недопустимые отклонения
--	---

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся профессионального модуля в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ:**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств профессионального модуля рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
<i>1.1 Типы контроля.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Традиционные формы контроля</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Виды контроля и критерии оценивания.....</i>	<i>4</i>
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
<i>2.1 Типы контроля успешности освоения программы</i>	<i>5</i>
<i>2.2. Результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.....</i>	<i>7</i>
РАЗДЕЛ 3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	18

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- Устный опрос
- Доклад
- Презентация
- Эссе
- дифференцированный зачет
- экзамен
- экзамен квалификационный

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам профессионального модуля (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;

- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплинам МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

2.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания является ДФК (контрольная работа) и экзамен, который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Экзамен состоит из двух открытых вопросов.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания является ДФК (контрольная работа) и дифференцированный зачет, который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет состоит из двух открытых вопросов.

Экзамен квалификационный проводится по профессиональному модулю образовательной программы, результаты освоения которого имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Экзамен квалификационный включает ключевые и практически значимые вопросы по следующим дисциплинам ОПОП специальности МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

В билеты экзамена квалификационного включаются теоретические и практические вопросы, которые равномерно случайным образом выбираются из типовых вопросов и ситуаций, приведенных в фондах оценочных средств по экзамену квалификационному.

Экзамен квалификационный проводится в устной форме.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа) и экзамен.

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа) и дифференцированный зачет.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Теоретический блок вопросов:

1. Структура, функции службы питания.
2. Классификация предприятий питания
3. Ресторан при гостинице.
4. Методы обслуживания.
5. Виды меню.
6. Кафе и бары при гостинице.
7. Персонал.
8. Санитарно- гигиенические требования.
9. Сервировка столов к завтраку.
10. Виды завтраков.
11. Сервировка столов к обеду.
12. Сервировка столов к ужину.
13. Праздничная сервировка столов.
14. Декорирование сервированного стола.
15. Виды посуды.
16. Техника безопасности.
17. Организация и персонал службы рум-сервис.
18. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах.
19. Получение и доставка выполненного заказа.
20. Подготовка счета.
21. Варианты обслуживания рум-сервис.
22. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Примерные тексты

1. Оригинальный текст по специальности (не менее 1500 печ. зн.)

Corporate Charity in Russia

For more than a century and a half (beginning with A. de Tocqueville, whose approaches to the problem of aiding the poor were shared and further developed by J. Spencer), state support has been subject to criticism, because, firstly, of the incentives for indolence being thus created by it both for the recipients of such support and for the low-income working groups of population, who compare themselves to the former; and secondly, because of the dubiousness of the good intentions and the incentives of those who make the decisions concerning the granting of such support (Spencer).

It is obvious that the decision concerning the granting of social support made by an appointed or elected official (deputy, governor or president) implies, in effect, the provision of aid from somebody else's pocket. A similar problem emerges also in the instance of corporate charity. The persons who manage a corporation make the decision to provide the support not at their own expense, but at the expense of shareholders. In this case, the economic motives (image, investments in human capital) become far less vulnerable to criticism, both from the point of view of morals and the effect of

such aid, because in this situation the probability is higher that the agent acts not in his own personal interests, but rather in the interests of his principal. As for compatibility of interests, it means that there does exist a stronger personal incentive to work for an efficient use of the resources allocated to certain specific purposes, than in any other situation.

In this connection it should be noted that the problems of both moral hazards and the practical inefficiency of social support programs become especially acute in the case of those corporations that are controlled and supported by the State (and not necessarily by financial means; more often the support is political – through licensing or by imposing other barriers in the way of access to the market, or by lobbying abroad).

Let us look, by way of example, to the charitable and other “socially-oriented” (i.e., oriented toward the provision of mixed social benefits) programs of two state-controlled corporations – Gazprom and Rosneft, and to those of two big private corporations – “Norilskii nikel” and “Magnitogorskii metallurgicheskii kombinat” (Magnitogorsk Metallurgical Combine).

The information concerning Gazprom’s charitable and social projects, posted on that corporation’s official website, is rather astonishing (especially if we compare it to the similar information posted by Western companies of a comparable size, for example General Motors). Many of the events described at the website actually happened back in 2002.

In this connection, it should be noted that the key declaration, two web pages long, which, in effect, represents all the company’s reports of any worthy content, cannot but make any economist feel respect and deep satisfaction: “The company strictly complies with its tax obligations, generating every day about 1 bln roubles of revenue for the Russian budget.

2. Оригинальный текст по широкому профилю вуза (не менее 900 печ. зн.)

WHAT ARE SOME SOCIAL PROBLEMS?

Social problems, also called social issues, affect every society, great and small. Even in relatively isolated, sparsely populated areas, a group will encounter social problems. Part of this is due to the fact that any members of a society living close enough together will have conflicts. It’s virtually impossible to avoid them, and even people who live together in the same house don’t always get along seamlessly. On the whole though, when social problems are mentioned they tend to refer to the problems that affect people living together in a society.

The list of social problems is huge and not identical from area to area. In the US, some predominant social issues include the growing divide between rich and poor, domestic violence, unemployment, pollution, urban decay, racism and sexism, and many others. Sometimes social issues arise when people hold very different opinions about how to handle certain situations like unplanned pregnancy. While some people might view abortion as the solution to this problem, other members of the society remain strongly opposed to its use. In itself, strong disagreements on how to solve problems create divides in social groups.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена квалификационного

1. Основные задачи организации услуг питания
2. Признаки, определяющие тип предприятия питания
3. Дополнительные услуги предприятий питания
4. Требования оказания услуг питания
5. Классификационные признаки предприятий общественного питания
6. Производственная деятельность ресторана

7. Формы обслуживания
8. Требования при составлении меню
9. Нормативная база предприятий общественного питания
10. Требования к организации рабочего места официанта, повара
11. Требования к персоналу предприятия питания
12. Место услуг питания в организационной структуре гостиницы
13. Типы предприятий питания, наиболее распространенные в гостиничной индустрии
14. Методы и формы обслуживания, применяемые в гостинце
15. Соотношение посадочных мест на предприятии питания с номерным фондом
16. Конференц-пакет, бизнес-ланч, бранч
17. Оборудование, необходимое для предоставления услуг мини-бара
18. Room-service
19. Виды завтраков в гостинице
20. Сущность понятия кейтеринг
21. Категории кейтеринга
22. Виды выездного обслуживания
23. Организация обслуживания
24. Типы мероприятий
25. Особенности организации мероприятий разных типов
26. Этикет обслуживания гостей
27. Особенности обслуживания иностранных гостей

Аналитическое задание (задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.):

Типовые задачи:

1. Приём заказа в ресторане гостиницы
2. Приём заказа в номер (Room Service)
3. Доставка заказа в номер (Room Service)
3. Организация бизнес-ланча
4. Решение конфликтной ситуации с гостем (холодный завтрак)

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;

- ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
 4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
 5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует

рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с

современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;

- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Критерии оценки экзамена квалификационного

Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам по пятибалльной системе в соответствии с Положением о балльно-ретинговой системе оценки успеваемости обучающихся в Российском государственном социальном университете.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- конечный результат (качество, производительность);
- применение профессиональных знаний в производственной деятельности;
- овладение приемами и способами выполнения работ;
- соблюдение технических и технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени (выработки);
- умелое пользование оборудованием, инструментом, приспособлениями;
- соблюдение правил и норм безопасности труда и организации рабочего места.

Экзаменационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

Отлично	Обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ, качественно выполняет работу без подсказки наставника, соблюдает норму времени, правильно организует рабочее место, не нарушает правила безопасности труда
Хорошо	Обучающийся правильно владеет приемами работы, но возможны незначительные ошибки, исправляемые самим обучающимся; работу выполняет самостоятельно (возможна незначительная помощь наставника); незначительно снижается уровень качества выполненной работы; норма времени выполняется; соблюдает требования безопасности труда; правильно организует рабочее место
Удовлетворительно	Обучающийся недостаточно владеет приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству; незначительные ошибки в организации рабочего места; не нарушает правила безопасности труда
Неудовлетворительно	Обучающийся неточно выполняет приемы работы; не умеет осуществлять самоконтроль; не соблюдает требований технической и технологической документации; не выполняет нормы времени; допускает недопустимые отклонения

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся профессионального модуля в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ:**

ПМ.03 ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА

СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»
учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.
Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств профессионального модуля рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлит групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
<i>1.1 Типы контроля.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Традиционные формы контроля</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Виды контроля и критерии оценивания.....</i>	<i>4</i>
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
<i>2.1 Типы контроля успешности освоения программы</i>	<i>5</i>
<i>2.2. Результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.....</i>	<i>7</i>
РАЗДЕЛ 3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	17

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) — это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- Устный опрос
- Доклад
- Презентация
- Эссе
- дифференцированный зачет
- экзамен
- экзамен квалификационный

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам профессионального модуля (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;

- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по дисциплинам МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является дифференцированный зачет (7 семестр), который проводится в устной форме, и экзамен (8 семестр), который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Экзамен состоит из двух открытых вопросов.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является дифференцированный зачет (7-8 семестр), который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет состоит из двух открытых вопросов.

Экзамен квалификационный проводится по профессиональному модулю образовательной программы, результаты освоения которого имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Экзамен квалификационный включает ключевые и практически значимые вопросы по следующим дисциплинам ОПОП специальности МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В билеты экзамена квалификационного включаются теоретические и практические вопросы, которые равномерно случайным образом выбираются из типовых вопросов и ситуаций, приведенных в фондах оценочных средств по экзамену квалификационному.

Экзамен квалификационный проводится в устной форме.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет и экзамен.

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Теоретический блок вопросов:

1. Виды гостиничных помещений.
2. Виды уборочных работ в номерах.
3. Подготовка горничной к уборке номеров, комплектация тележки горничной.
4. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.
5. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.
6. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.
7. Показатели качества уборочных работ.
8. Контроль качества выполнения уборочных работ.
9. Качество выполнения уборочных работ.
10. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.
11. Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице.
12. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах.
13. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях.
14. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях общего пользования.
15. Уборочное оборудование и инвентарь.
16. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем.
17. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ.
18. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Примерные тексты

1. Оригинальный текст по специальности (не менее 1500 печ. зн.)

Corporate Charity in Russia

For more than a century and a half (beginning with A. de Tocqueville, whose approaches to the problem of aiding the poor were shared and further developed by J. Spencer), state support has been subject to criticism, because, firstly, of the incentives for indolence being thus created by it both for the recipients of such support and for the low-income working groups of population, who compare themselves to the former; and secondly, because of the dubiousness of the good intentions and the incentives of those who make the decisions concerning the granting of such support (Spencer).

It is obvious that the decision concerning the granting of social support made by an appointed or elected official (deputy, governor or president) implies, in effect, the provision of aid from

somebody else's pocket. A similar problem emerges also in the instance of corporate charity. The persons who manage a corporation make the decision to provide the support not at their own expense, but at the expense of shareholders. In this case, the economic motives (image, investments in human capital) become far less vulnerable to criticism, both from the point of view of morals and the effect of such aid, because in this situation the probability is higher that the agent acts not in his own personal interests, but rather in the interests of his principal. As for compatibility of interests, it means that there does exist a stronger personal incentive to work for an efficient use of the resources allocated to certain specific purposes, than in any other situation.

In this connection it should be noted that the problems of both moral hazards and the practical inefficiency of social support programs become especially acute in the case of those corporations that are controlled and supported by the State (and not necessarily by financial means; more often the support is political – through licensing or by imposing other barriers in the way of access to the market, or by lobbying abroad).

Let us look, by way of example, to the charitable and other “socially-oriented” (i.e., oriented toward the provision of mixed social benefits) programs of two state-controlled corporations – Gazprom and Rosneft, and to those of two big private corporations – “Norilskii nikel” and “Magnitogorskii metallurgicheskii kombinat” (Magnitogorsk Metallurgical Combine).

The information concerning Gazprom's charitable and social projects, posted on that corporation's official website, is rather astonishing (especially if we compare it to the similar information posted by Western companies of a comparable size, for example General Motors). Many of the events described at the website actually happened back in 2002.

In this connection, it should be noted that the key declaration, two web pages long, which, in effect, represents all the company's reports of any worthy content, cannot but make any economist feel respect and deep satisfaction: “The company strictly complies with its tax obligations, generating every day about 1 bln roubles of revenue for the Russian budget.

2. Оригинальный текст по широкому профилю вуза (не менее 900 печ. зн.)

WHAT ARE SOME SOCIAL PROBLEMS?

Social problems, also called social issues, affect every society, great and small. Even in relatively isolated, sparsely populated areas, a group will encounter social problems. Part of this is due to the fact that any members of a society living close enough together will have conflicts. It's virtually impossible to avoid them, and even people who live together in the same house don't always get along seamlessly. On the whole though, when social problems are mentioned they tend to refer to the problems that affect people living together in a society.

The list of social problems is huge and not identical from area to area. In the US, some predominant social issues include the growing divide between rich and poor, domestic violence, unemployment, pollution, urban decay, racism and sexism, and many others. Sometimes social issues arise when people hold very different opinions about how to handle certain situations like unplanned pregnancy. While some people might view abortion as the solution to this problem, other members of the society remain strongly opposed to its use. In itself, strong disagreements on how to solve problems create divides in social groups.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена квалификационного

1. Структурный состав, роль и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

2. Функции и задачи службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
3. Организация и планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
4. Технологии работы поэтажного персонала
5. Организация уборочных работ
6. Технология выполнения различных видов уборочных работ
7. Последовательность выполнения текущей уборки
8. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы
9. Комплектация тележки для горничной
10. Работы, связанные с оборотом постельного белья
11. Информационная папка: назначение и содержание
12. Требования, предъявляемые к уборочным материалам
13. Виды уборочной техники в современных отелях
14. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем
15. Правила поведения персонала гостиницы
16. Униформа сотрудника службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Аналитическое задание (задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.):

Типовые задачи:

1. Технология проведения текущей уборки гостиничного номера
2. Технология проведения генеральной уборки гостиничного номера
3. Забытые вещи в номере после выезда гостя
4. Факт порчи мебели в номере (сломанный стул, пролитое на матрас вино)
5. Контроль мини-бара
6. В коридоре перед номером стоит женщина с двумя детьми и просит открыть её номер, т.к. она забыла свой ключ на стойке приема и размещения.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;

- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;

✓ год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Критерии оценки экзамена квалификационного

Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам по пятибалльной системе в соответствии с Положением о балльно-реинговой системе оценки успеваемости обучающихся в Российском государственном социальном университете.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- конечный результат (качество, производительность);
- применение профессиональных знаний в производственной деятельности;
- овладение приемами и способами выполнения работ;
- соблюдение технических и технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени (выработки);
- умелое пользование оборудованием, инструментом, приспособлениями;
- соблюдение правил и норм безопасности труда и организации рабочего места.

Экзаменационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

Отлично	Обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ, качественно выполняет работу без подсказки наставника, соблюдает норму времени, правильно организует рабочее место, не нарушает правила безопасности труда
---------	---

Хорошо	Обучающийся правильно владеет приемами работы, но возможны несущественные ошибки, исправляемые самим обучающимся; работу выполняет самостоятельно (возможна несущественная помощь наставника); незначительно снижается уровень качества выполненной работы; норма времени выполняется; соблюдает требования безопасности труда; правильно организует рабочее место
Удовлетворительно	Обучающийся недостаточно владеет приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству; несущественные ошибки в организации рабочего места; не нарушает правила безопасности труда
Неудовлетворительно	Обучающийся неточно выполняет приемы работы; не умеет осуществлять самоконтроль; не соблюдает требований технической и технологической документации; не выполняет нормы времени; допускает недопустимые отклонения

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся профессионального модуля в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ:**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств профессионального модуля рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
<i>1.1 Типы контроля.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Традиционные формы контроля</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Виды контроля и критерии оценивания.....</i>	<i>4</i>
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
<i>2.1 Типы контроля успешности освоения программы</i>	<i>5</i>
<i>2.2. Результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю</i>	<i>7</i>
РАЗДЕЛ 3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	21

РАЗДЕЛ 1. ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным дисциплинам, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- устный опрос
- доклад
- презентация
- эссе
- дифференцированный зачет
- экзамен
- экзамен квалификационный

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по междисциплинарным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам профессионального модуля (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным дисциплинам всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППСЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППСЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;

- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

2.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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

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

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

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта является дифференцированный зачет (4 семестр), который проводится в устной форме, и экзамен (5 семестр), который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет может проводиться в формате проекта с демонстрацией презентационных материалов, либо в формате письменного теста, или состоять из двух открытых вопросов по усмотрению преподавателя.

Экзамен состоит из двух открытых вопросов.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж является дифференцированный зачет (5-6 семестр), который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет может проводиться в формате проекта с демонстрацией презентационных материалов, либо в формате письменного теста, или состоять из двух открытых вопросов по усмотрению преподавателя.

Экзамен квалификационный проводится по профессиональному модулю образовательной программы, результаты освоения которого имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Экзамен квалификационный включает ключевые и практически значимые вопросы по следующим дисциплинам ОПОП специальности МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта, МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.

В билеты экзамена квалификационного включаются теоретические и практические вопросы, которые равномерно случайным образом выбираются из типовых вопросов и ситуаций, приведенных в фондах оценочных средств по экзамену квалификационному.

Экзамен квалификационный проводится в устной форме.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (4 семестр), экзамен (5 семестр).

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения дисциплины МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (5-6 семестр).

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж

Теоретический блок вопросов:

1. Охарактеризуйте гостиничную индустрию России на современном этапе.
2. Что такое гостиничная цепь, какие гостиничные цепи вы знаете?
3. Охарактеризуйте зарубежные гостиничные цепи (компании).
4. Охарактеризуйте бренды, входящие в гостиничную компанию Marriott International.
5. Охарактеризуйте бренды, входящие в гостиничную компанию Intercontinental Hotels Group.
6. Охарактеризуйте бренды, входящие в гостиничную компанию Hyatt.
7. Охарактеризуйте бренды, входящие в гостиничную компанию Accor Group.
8. Охарактеризуйте российские гостиничные цепи (компании).
9. Классификации гостиниц. Какие минимальные требования предъявляют к гостиницам разных категорий?
10. Какие критерии балльной оценки предъявляются к средствам размещения различных категорий?
11. Какие минимальные требования предъявляют к номерам разных категорий?
12. Какие критерии балльной оценки предъявляются к номерам различных категорий?
13. Охарактеризуйте четыре подгруппы классификаций средств размещения.
14. Какие достоинства и недостатки имеет линейная структура управления гостиницей?
15. Какие достоинства и недостатки имеет функциональная структура управления гостиницей?
16. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу гостиницы?
17. Какие достоинства и недостатки имеет линейно-функциональная структура управления гостиницей?
18. Какие квалификационные требования предъявляются к службе приема?
19. Назовите и охарактеризуйте основные службы гостиницы.
20. Охарактеризуйте жизнедеятельность отеля.
21. Какие показатели оценки деятельности гостиницы вы знаете? Охарактеризуйте эти показатели.
22. Какими показателями оперируют гостиницы?
23. Какие финансовые показатели нужно учитывать гостиницам, решая управленческие проблемы?
24. Назовите основные функции службы бронирования.
25. Охарактеризуйте персонал, входящий в службу бронирования.
26. Что необходимо знать сотруднику для грамотного выполнения бронирования?

27. Как происходит бронирование, поступившее по электронной почте?
28. Охарактеризуйте услугу «визовая поддержка».
29. Что необходимо службе бронирования для эффективной работы?
30. Перечислите требования к обслуживающему персоналу в службе бронирования.
31. Дайте определение стандарта обслуживания. Что чаще всего включают в стандарты обслуживания?
32. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания.
33. Критерии, оценивающие качество бронирования номера.
34. Перечислите критерии оценки приема заявок на бронирование по телефону.
35. Как происходит внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования?
36. Охарактеризуйте трудности, возникающие при организации внешних и внутренних коммуникаций во взаимодействии сотрудников.
37. Какие параметры входят в соглашение при заключении договора на гостиничное обслуживание между гостиницей и постояльцем?
38. Назовите основные правовые нормативные документы в сфере гостиничной деятельности.
39. В каких случаях гость может потребовать полного возмещения убытков?
40. Охарактеризуйте правила оплаты комиссионных.
41. Расскажите о гостевом цикле обслуживания.
42. Дайте определение бронирования. Какие показатели определяет бронирование?
43. Охарактеризуйте деятельность гостиницы при бронировании.
44. Какие существуют способы гарантированного бронирования?
45. Охарактеризуйте гарантированное бронирование ваучером.
46. Какие типы бронирования вы знаете?
47. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование?
48. Какие существуют способы резервирования мест в гостиницах?
49. Укажите, какую информацию необходимо внести в бланк-заявку на бронирование по телефону?
50. Охарактеризуйте порядок работы при бронировании через сайт гостиницы.
51. Дайте определение присоединенной и неприсоединенной систем бронирования.
52. Охарактеризуйте групповое бронирование.
53. В каких ситуациях возможен отказ в бронировании номера?
54. Охарактеризуйте стандарты группового бронирования.
55. Охарактеризуйте распространенные запросы от организаторов групповых мероприятий.
56. Охарактеризуйте наиболее распространенные ошибки при групповом бронировании.
57. Какие достоинства и недостатки присутствуют у бронирования туристских услуг по сети Интернет?
58. Охарактеризуйте технологию и преимущества онлайн-бронирования.
59. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование?
60. Каков порядок регистрации и подтверждения бронирования?
61. Охарактеризуйте виды заявок. Какие действия по ним вы будете выполнять?
62. Охарактеризуйте виды оплаты при бронировании.
63. Каков порядок аннуляции бронирования? Раскройте суть этого вопроса.
64. Охарактеризуйте виды договоров (соглашений) на бронирование.
65. Как строятся взаимоотношения между гостиницами и туристическими фирмами?

66. Охарактеризуйте правила ведения телефонных переговоров.
67. Охарактеризуйте поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
68. Охарактеризуйте схему разговора с несколькими гостями.
69. Что делать и чего избегать сотруднику в ситуациях, когда гость недоволен?
70. Какие способы работы с возражениями вы знаете?
71. Приведите примеры алгоритмов поведения в сложных ситуациях с гостями.
72. Охарактеризуйте утвержденные формы документов строгой отчетности в службе бронирования.
73. Какие вы знаете отчеты по бронированию?
74. Предложите вариант текста письма, содержащий обоснование отказа в бронировании.
75. Охарактеризуйте девятидневный прогноз и отчет об изменении спроса.
76. Для каких целей необходимы отчеты по совершившимся сделкам и по отказам в предоставлении номеров?
77. Охарактеризуйте взаимодействие службы бронирования с потребителями (гостями).
78. Как происходит взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы?
79. Какие информационные технологии применяются в отелях?
80. На какие классы подразделяются автоматизированные системы управления, используемые в отелях?
81. Охарактеризуйте известные вам отечественные АСУ.
82. Какие можно выделить критерии выбора современных АСУ?
83. Охарактеризуйте известные вам зарубежные АСУ.
84. Охарактеризуйте модуль бронирования через Интернет — OPERA WSS.
85. На что необходимо обращать внимание при выборе системы АСУ?

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

1. Put the sentences in the right order to form a dialogue.

1. How long are you going to stay?
2. Well. I book a room with sea view.
3. It is \$90 per night.
4. When will you arrive here?
5. Yes, that's right. What can I do for you?
6. Thank you very much. And what is the charge?
7. Four nights.
8. I will arrive a day after tomorrow in the early morning. I think I'll be at the hotel at about six a.m.
9. Good morning! Is that the Chester Hotel?
10. Fine, thank you.
11. I would like to book a double room with air conditioner, bath and phone.
12. All right. And do you mind a view from the window?
13. I'd like a room with sea view.

2. Compose the sentences.

1. Preferences/ have /any/ do/ you ?
2. Going/ to/ long/ how/ stay/ you/ are?
3. View/ the/ you/ a/ window/ do/ from/ mind?
4. Name/ please/ I/ your/ have/ could?
5. Rooms/ would/ what/you/ type/ of/ like?
6. Come/ you/ to/ going/are/ when?
7. Price/ what/ the/ room/ of/ is/ the?
8. Cancellation/ in/ hotel / is/ what/ the /policy/ your?
9. Booking/ of/ me / the/ could /send/ you/ confirmation?
10. Our/ just/ me/ let/ reservation/ check.

3. Fill in the missing sentences from the box to complete the dialogue.

- Hello, Reservation. 1) _____
 - I'd like to make a reservation.
 - 2) _____
 - From the 10th to the 15th of October.
 - 3) _____
 - I'd like a suit.4) _____
 - It's \$100 per night.
 - 5) _____
 - What is your name, please?
 - 6) _____
 - Well, Mr. Greenland, your room is 305. 7) _____
 - Oh, but my train arrives very late.
 - Don't worry. 8) _____
- a) We'll hold the room until midnight
- b) We are waiting for you on the 10th of October.
- c) How much is it?
- e) When for?
- f) OK, what kind of room would you like?
- g. My name is Mr. Greenland.
- h. What can I do for you?
- i. That's fine.

4. Make the dialogue.

You want to book a room for yourself and your wife. You would like a room with a bathroom and a shower. You would like to stay for three nights, from the 14th of June.

5. Write the letters of reply to the reservation requests. You can accept these bookings.

- a)
- Mr. Ken Smith

9034 Commerce Street
Detroit, Michigan

Parkinn Hotel
7834 17th Street
Tampa, Florida

28th June

Dear Sir or Madam,
I would like to book a single room in your hotel from August 1 till August 10. Could you please tell me the price per night including breakfast and dinner if possible? Do you have airport transfer and car rent service?
I am looking forward to your reply,

Yours faithfully,
Andrew Thompson

b)
Ms Sally Swift

9034 Cooper Street
Fresno, California

Four Seasons
9034 Main Street
London, UK

July 06, 2005

Dear Sir,
I booked a room in your hotel last week. My booking is for the period of September 16 to October 1. Could you please send me confirmation of this reservation? I need it to be provided to get my visa. I am looking forward to your reply.

Kind regards,
Sally Swift

Useful phrases:

- Thank you for your letter...
- We have pleasure to confirm your booking (as follows...)
- Room type...
- Arrival...
- Departure...
- Confirmation number....
- Room rate....
- We look forward to your visit...
- Your sincerely...

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена квалификационного

1. Состав службы бронирования
2. Функции службы бронирования
3. Компетенции кадрового состава службы бронирования
4. Требования к менеджеру по бронированию
5. Критерии качества бронирования
6. Виды бронирования
7. Коллективное и групповое бронирование
8. Каналы бронирования
9. Онлайн-бронирование
10. Прием заявок на бронирование
11. Различия аннулирования при гарантированном и негарантированном бронировании

Аналитическое задание (задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.):

Типовые ситуационные задания:

1. Звонок из города. Запрос бронирования. Прямая бронь.
2. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.
3. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля.
4. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства.
5. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.
6. Гость на ресепшн сетует на то, что у него засорился слив в ванной, просит помочь.
7. Звонок из города. Гость сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Гость в аэропорте. Вылет через три часа.
8. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.
9. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.
10. Процедура выселения Гостя, проживающего по договору с туристическим агентством.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
-----------------------	--

Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;

- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к

темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводов.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Критерии оценки экзамена квалификационного

Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам по пятибалльной системе в соответствии с Положением о балльно-ретинговой системе оценки успеваемости обучающихся в Российском государственном социальном университете.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- конечный результат (качество, производительность);
- применение профессиональных знаний в производственной деятельности;
- овладение приемами и способами выполнения работ;
- соблюдение технических и технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени (выработки);
- умелое пользование оборудованием, инструментом, приспособлениями;
- соблюдение правил и норм безопасности труда и организации рабочего места.

Экзаменационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

Отлично	Обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ, качественно выполняет работу без подсказки наставника, соблюдает норму времени, правильно организует рабочее место, не нарушает правила безопасности труда
Хорошо	Обучающийся правильно владеет приемами работы, но возможны несущественные ошибки, исправляемые самим обучающимся; работу выполняет самостоятельно (возможна несущественная помощь наставника); незначительно снижается уровень качества выполненной работы; норма времени выполняется; соблюдает требования безопасности труда; правильно организует рабочее место
Удовлетворительно	Обучающийся недостаточно владеет приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству; несущественные ошибки в организации рабочего места; не нарушает правила безопасности труда
Неудовлетворительно	Обучающийся неточно выполняет приемы работы; не умеет осуществлять самоконтроль; не соблюдает требований технической и технологической документации; не выполняет нормы времени; допускает недопустимые отклонения

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся профессионального модуля в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)

16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«24» мая 2022 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ:**

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г. №1552, а также с учетом рекомендованной примерной основной образовательной программой, и с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»

учебного плана по основной образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от «10» мая 2022 года

Председатель ПЦК
изобразительной деятельности и
продуктивных видов
деятельности, дизайна, рекламы



Н.А. Черных

(подпись)

Фонд оценочных средств профессионального модуля рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной
ответственностью «Хоспитэлиты групп
Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	4
<i>1.1 Типы контроля.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Традиционные формы контроля</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Виды контроля и критерии оценивания.....</i>	<i>4</i>
РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
<i>2.1 Типы контроля успешности освоения программы</i>	<i>5</i>
<i>2.2. Результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю</i>	<i>6</i>
РАЗДЕЛ 3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	16

РАЗДЕЛ 1.ТИПЫ, ВИДЫ, ТРАДИЦИОННЫЕ ФОРМЫ КОНТРОЛЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Типы контроля

Типы контроля успешности освоения ООП обучающимися и студентами:

- входной контроль знаний;
- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Входной контроль знаний – это проверка уровня знаний, обучающихся и студентов 1 курса по основным общеобразовательным профессиональный модульм, проводится в первый месяц обучения.

Текущий контроль успеваемости – это проверка усвоения учебного материала, регулярно осуществляемая на протяжении всего срока обучения.

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен (квалификационный)) - это оценка совокупности знаний, умений, практического опыта в целом и/или по разделам ППССЗ.

Государственная итоговая аттестация служит для проверки результатов освоения ППССЗ в целом с участием внешних экспертов.

1.2 Традиционные формы контроля

К традиционным формам контроля относятся:

- устный опрос
- доклад
- презентация
- эссе
- контрольная работа
- дифференцированный зачет
- экзамен квалификационный

1.3. Виды контроля и критерии оценивания

К видам контроля относятся:

- письменные формы контроля;
- устные формы контроля;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

Письменные формы контроля

Письменные работы могут включать: тесты, контрольные работы, эссе, рефераты, отчеты по практикам, по межпрофессиональный модульным проектам (деловой/ролевой игре, тренингу) и др. К каждой письменной работе должны быть указаны критерии оценки в процентах и/или в баллах.

1. Тест - форма контроля, направленная на проверку уровня освоения, контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам профессионального модуля (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы, компьютерные программы, используемые в изучаемой области и др.).

2. Контрольная работа - форма контроля для оценки знаний по базовым и вариативным профессиональный модульм всех циклов. Контрольная работа включает средние по трудности теоретические вопросы из изученного материала, типовые задачи/ задания/ казусы/ упражнения/ документ, решение/ выполнение/ заполнение которых предусмотрено в рабочей программе дисциплин.

3. Эссе - форма контроля, универсальная при формировании общих компетенций обучающегося при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.

4. Реферат – форма контроля, используемая для привития обучающемуся навыков краткого, грамотного и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями.

5. Отчеты по практикам – форма контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственных практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение общих и профессиональных компетенций, обозначенных в ППССЗ. Цель каждого отчета – осознать и зафиксировать общие и профессиональные компетенции, приобретенные в процессе обучения.

Устные формы контроля

Устный контроль осуществляется в индивидуальной и фронтальной формах.

1. Цель устного индивидуального контроля – выявление знаний, умений и навыков отдельных обучающихся. Дополнительные вопросы при индивидуальном контроле задаются при неполном ответе, если необходимо уточнить детали, проверить глубину знаний или же если у преподавателя возникают проблемы при выставлении отметки.

2. Устный фронтальный контроль (опрос) – требует серии логически связанных между собой вопросов по небольшому объему материала. При фронтальном опросе от обучающихся преподаватель ждет кратких, лаконичных ответов с места. Обычно он применяется с целью повторения и закрепления учебного материала за короткий промежуток времени.

Устные формы контроля представлены собеседованием, коллоквиумом, публичной защитой выполненной работы и др.

1. Собеседование – это интервью, цель которого выявить навыки, способности и все детали, которые интересуют обе стороны собеседования.

2. Коллоквиум – это разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой группы по данному разделу курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

3. Публичная защита выполненной работы. Контролируемые компетенции: способность к публичной коммуникации; навыки ведения дискуссии на профессиональные темы; владение профессиональной терминологией; способность представлять и защищать результаты самостоятельно выполненных исследовательских работ. При оценке компетенций должно приниматься во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, другие значимые профессиональные и личные качества.

РАЗДЕЛ 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Типы контроля успешности освоения программы

Типы контроля успешности освоения ППССЗ обучающимися:

- входной контроль знаний;
- текущая аттестация;

- промежуточная аттестация;
- государственная итоговая аттестация.

Назначение фонда оценочных средств – оценить уровень подготовки студентов по профессиональному модулю МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки СПО.

Содержание фонда оценочных средств определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программой профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

2.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и профессиональный модульной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 1.2.; ПК 2.2.; ПК 3.2.; ПК 4.2.

2.3 Форма промежуточной аттестации обучающегося по профессиональному модулю.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) является ДФК (контрольная работа) – 3 семестр, которая проводится в письменной форме, дифференцированный зачет – 4 семестр, который проводится в устной форме.

Формами текущей аттестации является проведение контрольных работ по темам и разделам курса профессионального модуля. Результаты освоения профессионального модуля выражены в виде пятибалльной отметки.

Дифференцированный зачет может проводиться в формате проекта с демонстрацией презентационных материалов, либо в формате письменного теста, или состоять из двух открытых вопросов по усмотрению преподавателя.

Экзамен квалификационный проводится по профессиональному модулю образовательной программы, результаты освоения которого имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Экзамен квалификационный включает ключевые и практически значимые вопросы по следующим дисциплинам ОПОП специальности МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В билеты экзамена квалификационного включаются теоретические и практические вопросы, которые равномерно случайным образом выбираются из типовых вопросов и ситуаций, приведенных в фондах оценочных средств по экзамену квалификационному.

Экзамен квалификационный проводится в устной форме.

РАЗДЕЛ 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОС предназначен для контроля и оценки промежуточных результатов освоения профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Форма промежуточной аттестации: ДФК (контрольная работа), дифференцированный зачет.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Теоретический блок вопросов:

1. Должностные обязанности администратора гостиницы
2. Требования, предъявляемые к стойке ресепшен.
3. Какая информация должна находиться на стойке ресепшен?
4. Режим работы службы приема и размещения.
5. Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.
6. Какие услуги относятся к основным и дополнительным в отеле?
7. Деловой этикет администратора.
8. Основные правила общения с клиентами.
9. Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.
10. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
11. Основные виды организационных документов.
12. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.
13. Процесс заселения гостя в гостиницу.
14. Перечислите услуги, которые должны быть предоставлены гостю бесплатно.
15. Документы, заполняемые при заселении гостя.
16. Документы, заполняемые при выселении гостя.
17. Формы и особенности приема оплаты при расчете с гостями.
18. Особенности оплаты проживания гостями при заселении по корпоративным тарифам.
19. Какие условия оплаты предусмотрены при заезде в отель до расчетного часа?
20. Какие процессы гостиницы могут быть автоматизированы с помощью программы автоматизации гостиницы?

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для получения экзамена квалификационного

1. Классификация гостиниц по категориям и назначению
2. Встреча гостей. Предоставление трансфера
3. Этапы заселения гостя
4. Особенности работы службы приема и размещения, график работы
5. Функции дневной и ночной смены службы приема и размещения

6. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют платежеспособность гостя
7. Культура обслуживания гостей
8. Организация досуга в гостиницах
9. Оформление заезда гостей
10. Оформление выезда гостей
11. Организация рабочего места службы приема и размещения
12. Особенности работы с иностранными гостями
13. Регистрация иностранных граждан
14. Порядок работы с претензиями гостей
15. Порядок расчета за проживание
16. Требования к персоналу службы приема и размещения
17. Дополнительные услуги в гостинице
18. Основные правила общения с гостями
19. Специфика услуги и методов ее предложения
20. Основные правила и алгоритм обслуживания гостей

Аналитическое задание (задачи, тесты, ситуационные задания, проблемные ситуации, творческое задание и т.д.):

Типовые ситуационные задания:

1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Москве. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.
2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что, если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле.
3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Молодожены. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.
4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.
5. Гость на ресепшн сетует на то, что у него засорился слив в ванной, просит помочь.
6. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощения, т.к. он случайно прожег диван, когда курил в номере.
7. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.
8. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.
9. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.
10. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.
11. Звонок из города. Звонящий, представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном из гостей отеля.
12. Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору.
13. Гость на ресепшн в панике, ему кажется, что на крыше дома напротив стоит человек, который планирует спрыгнуть.

14. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.
15. Пожарная тревога в отеле.
16. Гость планирует провести день на природе, просит посоветовать, какие парки города можно посетить.
17. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.
18. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.
19. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.
20. Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.
21. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.
22. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю

Для планирования расчета текущего рейтинга, обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
Академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

Требования к выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

- титульный лист, содержание доклада;
- краткое изложение;
- цели и задачи;
- изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;

- источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
- анализ и толкование полученных в работе результатов;
- выводы и оценки;
- библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Презентация

Требования к презентациям

1. Объем презентации 20 -50 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - ✓ наименование факультета;
 - ✓ наименование предметной (цикловой) комиссии;
 - ✓ тема презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, специальность, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - ✓ фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - ✓ год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражено обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Требования к выполнению Эссе (реферата)

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Тему эссе (реферата) обучающиеся выбирают самостоятельно, но если на одну тему претендует несколько обучающихся, на помощь приходит преподаватель. Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата. Это правило касается и дипломных работ.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели;

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Критерии оценки опроса

«Отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и
- междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно» – ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Критерии оценки экзамена квалификационного

Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам по пятибалльной системе в соответствии с Положением о балльно-реинговой системе оценки успеваемости обучающихся в Российском государственном социальном университете.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- конечный результат (качество, производительность);
- применение профессиональных знаний в производственной деятельности;
- овладение приемами и способами выполнения работ;
- соблюдение технических и технологических требований к качеству производимых работ;
- выполнение установленных норм времени (выработки);
- умелое пользование оборудованием, инструментом, приспособлениями;
- соблюдение правил и норм безопасности труда и организации рабочего места.

Экзаменационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

Отлично	Обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ, качественно выполняет работу без подсказки наставника, соблюдает норму времени, правильно организует рабочее место, не нарушает правила безопасности труда
---------	---

Хорошо	Обучающийся правильно владеет приемами работы, но возможны несущественные ошибки, исправляемые самим обучающимся; работу выполняет самостоятельно (возможна несущественная помощь наставника); незначительно снижается уровень качества выполненной работы; норма времени выполняется; соблюдает требования безопасности труда; правильно организует рабочее место
Удовлетворительно	Обучающийся недостаточно владеет приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству; несущественные ошибки в организации рабочего места; не нарушает правила безопасности труда
Неудовлетворительно	Обучающийся неточно выполняет приемы работы; не умеет осуществлять самоконтроль; не соблюдает требований технической и технологической документации; не выполняет нормы времени; допускает недопустимые отклонения

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся профессионального модуля в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок (отлично)
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий (хорошо)
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий (удовлетворительно)
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи (неудовлетворительно)
0 баллов	не аттестован

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ПЦК на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2022 года	01.09.2021
2.			